



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Trabajo de Diploma

Título

Estudio de la Satisfacción Laboral en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos

Autora

Alicia Rodríguez Varela

Tutores

MSc. Damayse Pérez Fernandez

MSc. Reinier Bello Suárez del Villar

Cienfuegos, 2009

“Año del 50 Aniversario del Triunfo de la Revolución”

Resumen

El presente trabajo, titulado Estudio de Satisfacción Laboral en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos, tiene como objetivo general realizar un estudio para analizar la Satisfacción laboral en la Empresa Sucursal Servisa 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. Estas técnicas permitieron obtener como resultados un estudio de satisfacción Laboral, en tres áreas consideradas en la empresa objetos de estudio, el cálculo del indicador de Satisfacción Laboral, el estudio de estresores, manifestaciones orgánicas en el (UEB) Lavandería Unicornio, 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.

Introducción	4
Capítulo I: Marco Teórico Referencial	8
1.1. Psicología como ciencia aplicada en la Ingeniería Industrial.....	8
1.1.1. Aportes de la Psicología a la Seguridad y Salud Laboral	9
1.2. Motivación y Productividad	11
1.3. Estudio de la satisfacción laboral. Su relación con la ergonomía.....	17
1.4. Términos y definiciones relacionados con la satisfacción laboral.....	19
1.4.1. Factores que inciden en la satisfacción laboral.....	20
1.4.2. Satisfacción, insatisfacción y producción	22
1.4.3 La importancia de estudiar la satisfacción laboral.....	23
1. 5. Teorías sobre Satisfacción Laboral	24
1.6. Métodos para el análisis de satisfacción laboral	29
1.6.1 Instrumentos, para investigar sobre la satisfacción laboral	30
1.7. Resultados de estudio de la Satisfacción Laboral en diferentes Áreas del mundo.....	34
Conclusiones Parciales del Capítulo:	41
Capítulo II. Procedimiento para el estudio de satisfacción laboral.....	43
2.1 Procedimiento para el estudio de la Satisfacción laboral.....	43
Conclusiones Parciales del Capítulo:	50
Capítulo III: Aplicación de un Procedimiento para el Análisis de la Satisfacción Laboral en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos	52
3.1. Implantación de un procedimiento para el análisis de Satisfacción Laboral	52
Conclusiones parciales:	74
Conclusiones	75
Recomendaciones:.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	80

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. 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 por otra 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, sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo. 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. Por lo tanto estas tres actitudes 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.

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 clara, utilizándose con una falta 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 al trabajo 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. Según Peiró (1996), "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".

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, ya sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, o porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados 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 lleven bien, que se comprenden, comuniquen, y respeten, que trabajen 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 Sucursal Servisa Cienfuegos está presente la siguiente situación, relacionada con la temática referida a la Prevención de Riesgos Laborales:

- Al realizar un análisis trimestral de la fluctuación en la empresa teniendo en cuenta el primer trimestre del año 2008 y del año 2009, puede observarse un incremento en la fluctuación laboral y en el índice de ausentismo.
- A partir de las nuevas normativas establecidas en la Gestión de la Seguridad y Salud Laboral se ha orientado la realización de un análisis de satisfacción laboral con el objetivo de realizar mejoras en relación a las variables insatisfactoras como estudios preliminares relacionados con la prevención de riesgos laborales para lo cual los especialistas de recursos humanos de la organización no cuentan con las técnicas o herramientas.

Problema científico:

Inexistencia de un estudio para el análisis de satisfacción laboral que permita analizar las variables insatisfactoras que están presentes en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos.

Hipótesis:

El estudio de Satisfacción Laboral en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos posibilitará identificar variables insatisfactoras que están incidiendo en el trabajo, calcular el índice de Satisfacción Laboral por variables y analizar 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 Sucursal Servisa Cienfuegos a través de la aplicación de un procedimiento que permita conocer las variables insatisfactoras y estresores que están incidiendo en la organización.

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 con los resultados empresariales.
- Realizar un análisis de la fluctuación laboral y de aspectos que pueden estar relacionados con la Satisfacción Laboral en la Empresa Sucursal Servisa 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 las áreas del Taller Automotor, Producción Alimentaria y Lavandería Unicornio, perteneciente a la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos.
- Proponer un conjunto de medidas que propicien mejorar la Satisfacción Laboral en las áreas concentradas bajo el estudio.

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 realiza la caracterización de la empresa para conocer los aspectos relacionados con la misión, visión, características de la fuerzas de trabajo, servicios que presta la empresa, análisis de la fluctuación laboral y del índice de ausentismo así como el análisis de otros aspectos que conllevan a identificar la necesidad de realizar un estudio de satisfacción laboral y a su vez se exponen los pasos necesarios para llevar a cabo un estudio de esta índole.

Capítulo III: Se aplican los pasos expuestos en el Capítulo II en tres áreas de la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos, los cuales conllevan a la aplicación de un cuestionario que permite identificar las variables insatisfactoras y se analiza 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 el área identificada con mayor incidencia con relación al tema.

Capítulo I: Marco Teórico Referencial

El presente capítulo se realiza a partir de la búsqueda y análisis bibliográficos de diferentes criterios de autores. Se abordan los conceptos de 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 la relaciones entre el hombre y el entorno que lo rodea y mejorar la calidad de vida. Se consultan, además, diversos criterios relacionados con métodos que permiten identificar variables de insatisfacción, así como la importancia del estudio de la satisfacción laboral en el área internacional en el sector empresarial.

1.1. Psicología como ciencia aplicada en la Ingeniería Industrial

Rodríguez Moreira (2008) sostiene que el hombre tiene una orientación mecánica, que es motivado económicamente y que la mejor forma de satisfacer sus necesidades es armonizando al individuo con el proceso laboral. La meta de la administración de personal, por ende, debe ser la elaboración de un sistema de incentivos más conveniente y la proyección de las condiciones laborales específicas, de tal manera que facilite la utilización eficiente del mecanismo humano. El ingeniero de esta especialidad, con el fin de llegar a un funcionamiento más eficiente, puede obtener la organización óptima del trabajo y las actitudes laborales más convenientes mediante la estructuración de las tareas.

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 forma deliberada, el estudio de problemas que tuvieran que ver con este tema 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 Boyett, Joseph. et al (1999).

A criterio de la autora de la presente investigación Münsterberg, Hugo (2002), es el que más ha profundizado en la psicología como ciencia aplicada a 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. La primera guerra contribuye a formar la profesión y le otorga aceptación social. La segunda ayuda a desarrollarla y refinarla y entre 1946 y 1963 evoluciona en subespecialidades y logra niveles elevados de rigor científico y académico. El uso de pruebas de empleo en la industria en estos períodos aumenta considerablemente. Se comprueba 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 su aplicación.

Según análisis bibliográficos realizados en la presente investigación se puede plantear que la Psicología aplicada a la Ingeniería Industrial es una fusión de psicología experimental e industrial; a su vez la conducta organizacional es una mezcla de la 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.

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 entre la Psicología y la seguridad y salud del trabajo, como una respuesta afectiva hacia el mismo y a 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 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 este modo se pueden 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 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 serie 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. Esta definición es compartida por Llana (2007) quien plantea que es un tipo de estrés laboral que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los distintos individuos de cualquier empresa.

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 puntos 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).

Según Arenas Sainz B; Bestatén Belloví M. (2007), para que una organización pueda mantenerse en la competencia necesita desarrollar su Capital Intelectual junto con su Capital Emocional. Este último se basa en la dimensión afectiva, emotiva e intuitiva de las personas en relación con su trabajo y su vida en general. Esta relación depende, en gran medida, de la mejora continua de las condiciones de trabajo y de sus motivaciones en el mismo, además del interés dado por la Dirección a estos dos aspectos. El valor de las personas está en ellas mismas y en su capacidad para contribuir a la generación del Capital Intelectual y Emocional en la empresa lo que se logra cuando son consideradas como un objetivo empresarial, tienen la

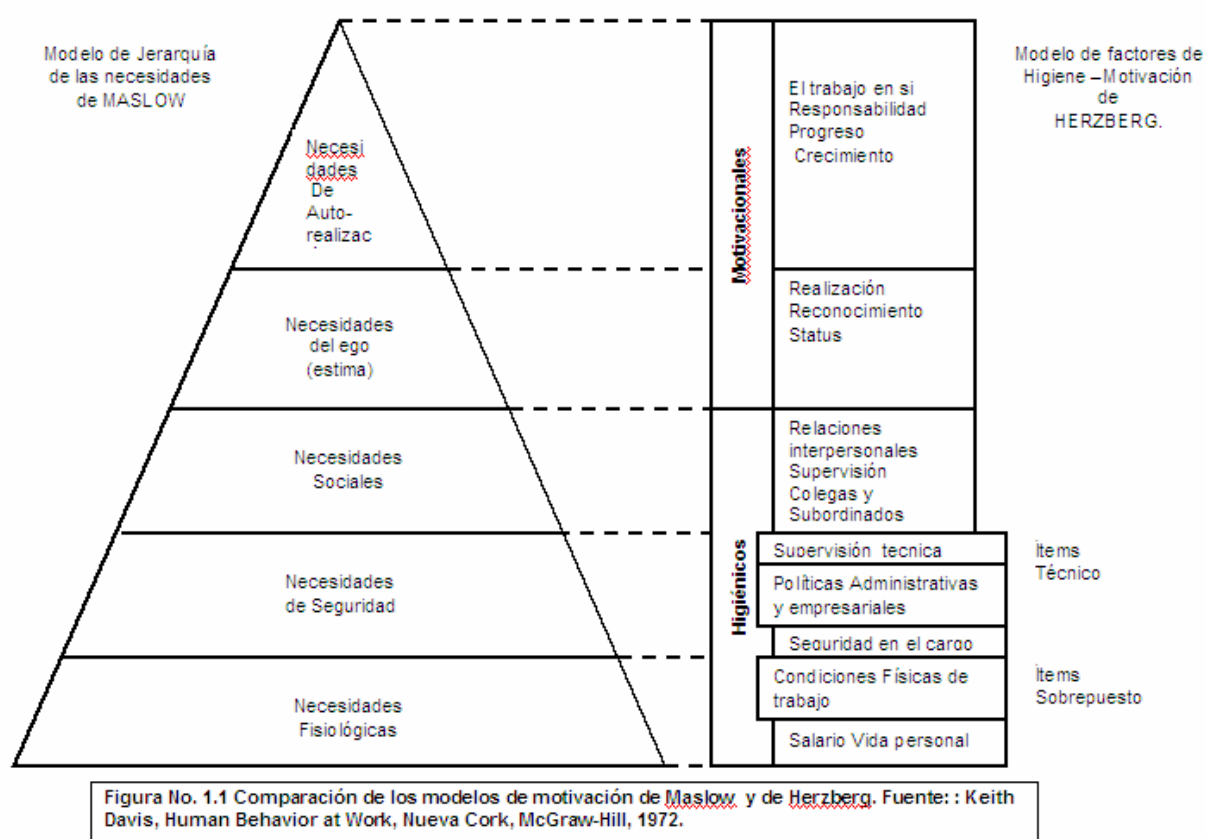
competencia necesaria y se sienten importantes por la significación del trabajo que realizan y por los resultados de la empresa. Para lograr una buena Calidad de vida laboral, la organización debe asegurarse unas condiciones de trabajo seguras y saludables las cuales pueden ser factor de riesgo y generar daños laborales de todo tipo, pero al contrario pueden contribuir al bienestar y salud de las personas y organizaciones. La Seguridad y Salud del Trabajo, por tanto, no debiera limitarse solo al cumplimiento de la legislación vigente sino apreciarse también como una oportunidad y como una inversión. De esta manera la atención a las condiciones de trabajo se convierten en condición indispensable para la implicación de las personas en los objetivos empresariales.

De lo dicho anteriormente puede decirse que 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. Según el criterio Mondelo, Pedro, Torada, Gregori (1996) existen un conjunto de factores que 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 N° 1.1 donde se comparan los dos modelos de motivación realizado por Maslow, (1943) y Herzberg (1966).



Herzberg (1966) en la elaboración de su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, tuvo en consideración dos factores en la satisfacción del cargo que 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: higiénicos o “insatisfactorios” que actúan en dirección negativa (ver Figura N° 1.2).

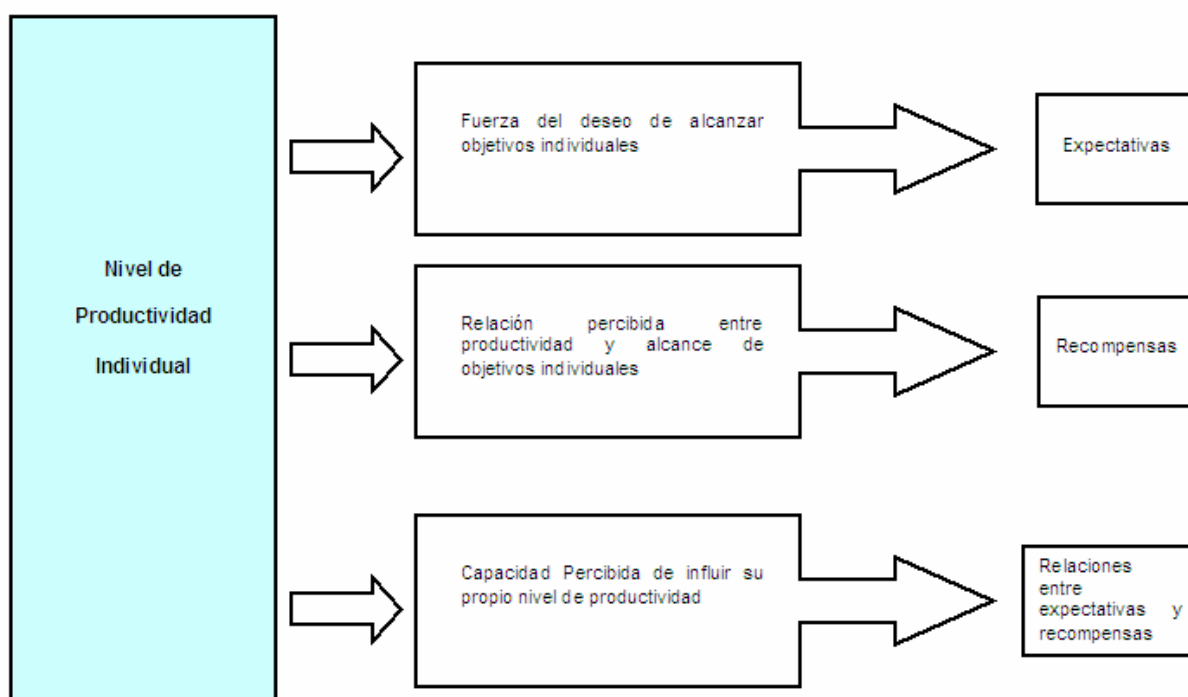


Figura 1.2 Las tres dimensiones básicas de la motivación según Vroom. Victor H. Vroom, *Work and Motivation* (Nueva Cork, John Wiley y Sons, 1964)

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.

Igualmente 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 denominó

Modelo Contingencia de Motivación (Ver Figura N°1.2).

Según Torres, Valencia (2001) 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 sí motivan a trabajar en 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 la que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, es necesario que estén motivados por ella de modo tal que no se convierta en una actividad alienada y opresora; el estar motivado hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, el sentirse competentes, útiles y mantener la 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.

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."

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.

En la Tabla N° 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 de productividad
Adam Everett (1994)	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 período 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 (1998)	Consiste en producir con el menor gasto de recursos materiales, 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 N° 1.1 Definiciones de productividad referenciada por diferentes autores. Fuente: Elaboración Propia

1.3. Estudio de la satisfacción laboral. Su relación con 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 los 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 Seguridad y Salud del 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 N° 1.2.

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).

Autor(Año)	Definiciones de Ergonomía
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".
(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
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".

Tabla N° 1.2 Definiciones de ergonomía referenciada por diferentes autores.

Fuente: Elaboración propia.

El nacimiento explosivo del sector terciario y la introducción de nuevas tecnologías ha abierto un campo de aplicación de primer orden para la Ergonomía. La aplicación de la Psicología Cognitiva en el campo de lo laboral ha dado lugar a la llamada Ergonomía Cognitiva que para J. Cañas (2001), es una disciplina científica que se encarga del estudio del sistema de procesamiento de información humano; en su vertiente aplicada, la Ergonomía Informática

contribuye tanto a la mejora de los equipos de soporte (hardware) como el diseño de los programas (software) buscando una optimización de la interfase entre el ordenador y el usuario. La Ergonomía de la programación se refiere a los aspectos cognoscitivos de la actividad de programación que mejoran la interacción entre el hombre y la maquina mediante la concepción, la construcción y escritura de programas. El análisis ergonómico de los programas informáticos y el diseño de las páginas Web constituyen otras aplicaciones mas reconocidas de esta especialidad ergonómica.

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.

1.4. 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 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 siendo Hoppock (1935), quien publicó la primera investigación hacia un análisis profundo de la satisfacción laboral.

Luego Herzberg (1959) sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pudiese desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. En el Anexo N°.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 condicionarán 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 y analítica con respecto a la satisfacción laboral, especificando 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”.

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).

1.4.1. 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.

Márquez, Pérez (2006), por su parte plantea un conjunto de factores determinantes de satisfacción laboral, de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados 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 y metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional y que 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 exitosas en su trabajo y 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 N° 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 N°. 3 puede verse la explicación dada por el autor de cada factor.

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

Cabe destacar que los autores consultados plantean de alguna u otra forma que las competencias que imponen 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 No 1.3 muestra la necesidad de que exista correspondencia entre lo definido en las competencias y el desempeño del trabajador.

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

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

1.4.2. 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 Personas

En el Anexo N° 4 puede verse la explicación de cada factor.

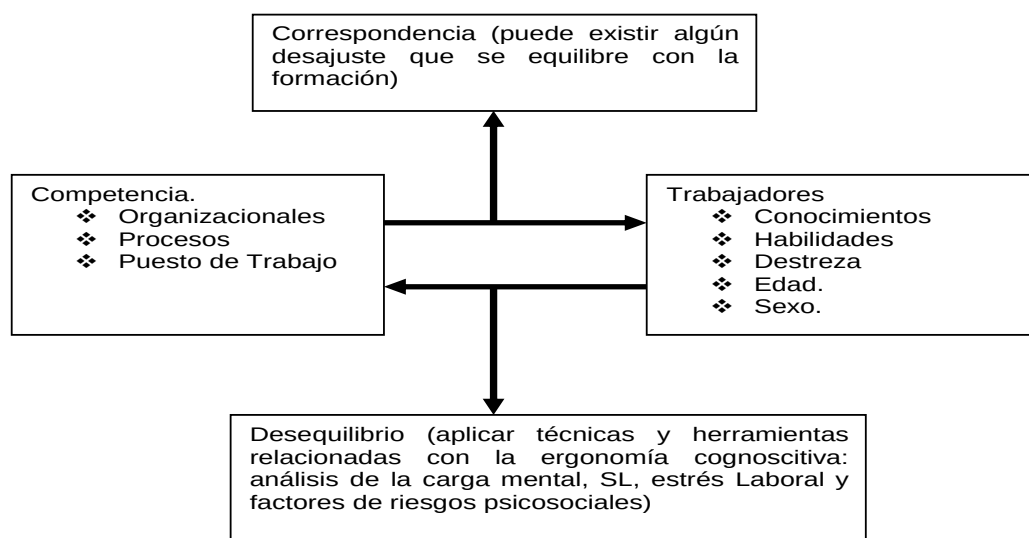


Figura N° 1.3 Necesidades de correspondencias en la identificación de las competencias

Fuente: Elaboración propia.

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.

1.4.3 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 (1998) la importancia de la satisfacción laboral es obvia, a partir del criterio establecido por Robbing, 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.

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).

1. 5. 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 que serán tratadas 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". (ver Figura N° 1.4)

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
SATISFACTORIOS	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
	• Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc.	• Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido, etc.	• Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc.
INSATISFACTORIOS			• Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc.

Figura N° 1.4 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 está 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 preevaluadas, 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 pseudosatisfacción 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 Psicopsicología, 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.

1.6. 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 a la persona afectada. En este epígrafe se abordan diferentes tipos de métodos para medir la SL. 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 (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 esta: 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 N° 5. Se concluye de este análisis que los métodos de SL pueden clasificar como se expresa en la siguiente Figura N° 1.5

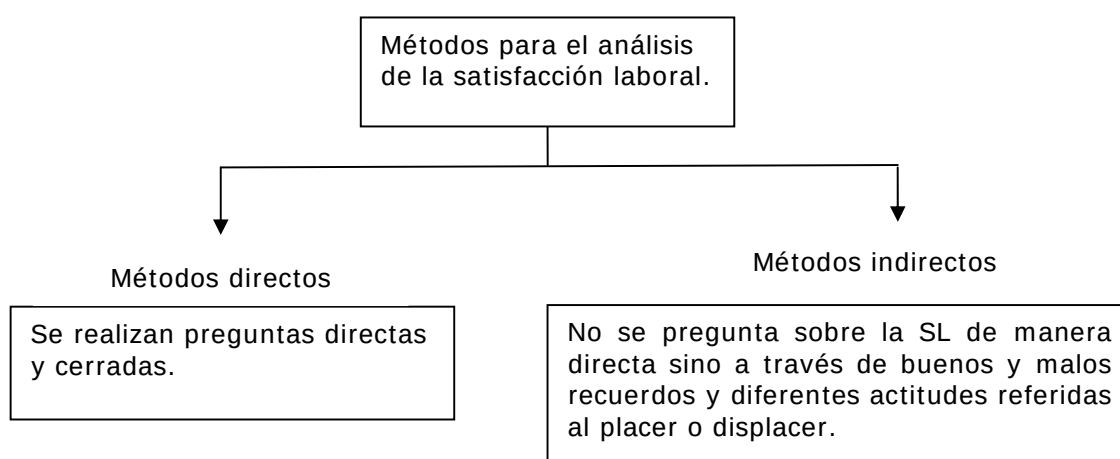


Figura N° 1.5 Clasificación de los métodos para el análisis de la satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración Propia.

1.6.1 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 emitidos 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. Además se analizó una selección de técnicas

psicológicas para el trabajo en el área de psicología organizacional de Rodríguez González, R., Martín Lorenzo, J., Roque Doval, Y. (1999) el mismo esta conformado por 23 instrumentos de trabajo. A su vez se identificaron 6 cuestionarios de SL que son utilizados por psicólogos del sector empresarial, específicamente en la corporación CIMEX los cuales pertenecen a Del Castillo, Nino; Rodríguez Notario, Raúl (1996). En el Anexo N° 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 expresado anteriormente el criterio de estos autores será tomando en cuenta para el posterior desarrollo de la presente investigación.

Estos autores diseñaron los cuestionarios S4/82 S10/12, S20/23, y S21/26 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 12 ítems del S10/12. Si únicamente administra los 26 ítems del S21/26 y también está administrado e introduciendo los 23 ítems del S20/23 que es la versión más sintética.

De estos cuestionarios el mejor acabado (más completo) es el S 4/82 de estos autores J.L. Meliá y J.M. Peiró (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 S20/23 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. Se le adiciona a este cuestionario aspectos de la encuesta utilizadas en el sector empresarial las cuales relacionan los siguientes aspectos.

- Motivaciones principales que acompañan cada día su trabajo.
- Conocimientos sobre aspectos generales de la empresa y del puesto de trabajo.
- Insatisfacciones principales que acompañan cada día su trabajo.

- Orden de prioridad de causas que condicionan la solicitud de baja de la empresa.
- Datos Generales.

Conformada en un total de 28 preguntas (Ver Anexo N° 7).

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:

$$SL = \boxed{\begin{array}{c} \text{recompensa percibida} \\ \text{como adecuada} \end{array}} - \boxed{\begin{array}{c} \text{recompensa obtenida} \\ \text{efectivamente} \end{array}}$$

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 N° 5 mencionado anteriormente. Oviedo (1996), en España, realizó un estudio para evaluar la satisfacción de los empleados y

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 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.

Según el autor mencionado con anterioridad 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. No se identifican en la búsqueda realizada otro indicador que permita realizar un análisis de la SL a través de índices.

1.7. 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.

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 ultimo, 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?

La 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.

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.

De la Revista Electrónica de Medicina Intensiva (2005), del cual su autor es Briceño, Eduardo, se tomó en un estudio a cincuenta enfermeros de lo cuales 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%).

Este estudio 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.

Resultados de estudios en Latinoamérica:

Según Sánchez, Hernández (2007) en el Perú se han sustentado planteamientos relacionados con factores intrínsecos del trabajador, criterio que es compartido por León, F (1976) y León y Pejerrey G (1978).

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) e 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 se 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 se afirma que la satisfacción laboral está 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; se afirma también que cuando el ambiente ofrece pocas posibilidades para la satisfacción de las necesidades, este tipo de personas serán las menos felices. También se halló que ambos géneros tenían actitudes parecidas frente al puesto de trabajo y hacia la empresa afirmándose 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 han 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.

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 e 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 preeditores 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 analizar las condiciones laborales para lograr los resultados empresariales esperados traducidos en eficiencia, eficacia y efectividad pues cuando se tienen en cuenta estos dos factores se logra una buena Calidad de vida laboral y se aumenta la motivación hacia el trabajo.
3. Se tiene que la satisfacción laboral es una de las áreas de investigación que estudia al hombre en la parte psicológica, analizando el impacto de factores tales como: el ambiente laboral, características del puesto de trabajo, relaciones interpersonales y las necesidades más profundas de motivación lo cual ha sido estudiado desde el año 1935 hasta la actualidad, realizándose estudios en diferentes partes del mundo en todos los sectores, destacándose el de prestación del servicio.
4. En las empresas actuales es necesario el estudio de la Satisfacción Laboral puesto que permite identificar factores de riesgos relacionados con el área psicosocial y con la seguridad y salud en el puesto de trabajo lo que permite aplicar métodos específicos para el análisis de las variables que presenten una mayor incidencia en la organización y sirva a la toma de decisiones de la Dirección.
5. La atención constante a las condiciones de trabajo es una premisa que contribuye a conformar el escenario para que el hombre pueda trabajar. La gestión acertada de la Seguridad e Higiene Ocupacional es un imperativo para mejorar la productividad, calidad y competitividad. Es por ello que se hace necesario realizar estudios que contribuyan a prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como al mejoramiento sistemático de las condiciones de trabajo, tomando en consideración los niveles de satisfacción que estas políticas generan en los empleados.

6. 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 Peiró (1998), Cantera, López (2006) y Berrocal M. Carmen; Vásquez Molina (1995).

Capítulo II. Procedimiento para el estudio de satisfacción laboral.

En el presente capítulo se realiza la propuesta de un procedimiento que permite investigar la satisfacción laboral. Este procedimiento es fruto del análisis bibliográfico realizado 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.

2.1 Procedimiento para el estudio de la Satisfacción laboral.

El procedimiento para realizar estudios de satisfacción Laboral 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 N° 2.1 se muestra el procedimiento para el estudio de la Satisfacción Laboral.

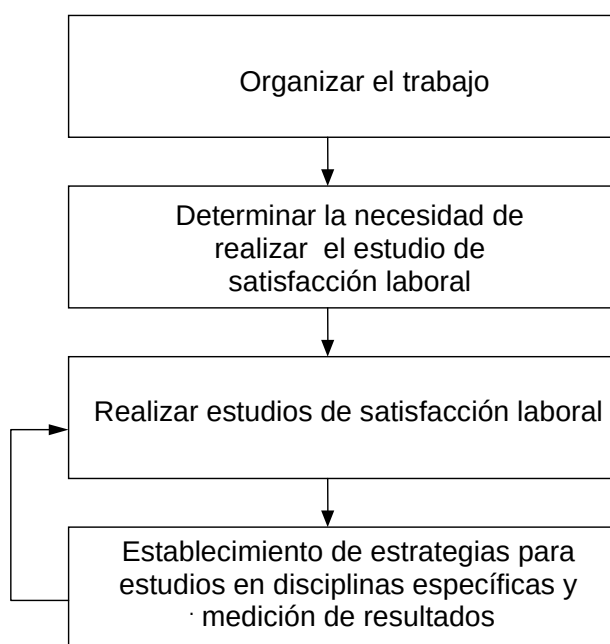


Figura N° 2.1 Procedimiento para el estudio de la Satisfacción Laboral. Fuente: Elaboración Propia.

Seguidamente se exponen de manera detallada las fases que se proponen para desarrollar este estudio 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 contribuye a 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. Asimismo se propone la necesidad 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.

Una concepción amplia de la satisfacción en el trabajo establece que en la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que estos ven realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Así será 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 recompensas.

- Reconocimiento por el trabajo realizado.
- Condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas).

El objetivo de utilizar este procedimiento es conocer en qué nivel los trabajadores de la organización objeto de estudio están satisfechos con este conjunto de variables. Debe destacarse que estas variables mencionadas anteriormente son fuente de origen de factores de riesgos psicosociales y además se percibe conocer qué 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 a realizar en esta fase:
Etapa 1: Conocer a la Organización.

Debe conocerse cuál es la misión, las estrategias de la organización, los procesos que la conforman, 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. Esta información servirá de base para el trabajo posterior.

Etapas a realizar en esta fase:
Etapa 2: Formar equipos de trabajo.

Los equipos serán formados por los especialistas en Seguridad y Salud Laboral de la organización. Pueden participar además otros especialistas del área de 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.

Etapas a realizar en esta fase:
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.

Etapas a realizar en esta fase:
Etapa 4: Preparar el trabajo.

Preparar entrevistas, encuestas y realizar el cronograma de actividades a desarrollar en la investigación, identificando en cada fase, fechas, responsables 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 y que 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 aspectos a continuación:

- 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:

$$\text{Tasa de Fluctuación} = \frac{\text{Total de Bajas por Fluctuación}}{\text{Cantidad de trabajadores según Nómina en período de análisis (Con contrato indeterminado)}} \times 100 \quad (1)$$

- 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 el cual puede calcularse por medio de la siguiente formula:

$$\text{Índice Ausentismo} = \frac{\text{No. Horas/ hombres perdidos por inasistencias}}{\text{Total de horas/hombre trabajadores (plan)}} \times 100 \quad (2)$$

Donde para el cálculo del total horas hombre trabajadas plan debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- 24 Día/mes.
- 8 Horas/día.
- PE: Promedio de empleado en el período analizado.

- Análisis de certificados médicos, relacionados con efectos nocivos del estrés.

- 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 formula:

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

Donde:

α = 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.

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

1. Satisfacción general por cada área de la organización
2. Satisfacción laboral global
3. 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 N° 8.

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 cuál 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 esta forma 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 ello se propone utilizar la encuesta expuesta en el paso anterior.

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 y además ayuda a identificar sintomatologías de los trabajadores (ver Anexo N° 9). Estos elementos, luego de ser identificados por el especialista en seguridad, deben ser estudiados por los especialistas relacionados con las disciplinas médicas, psicológicas y sociológicas para 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 áreas 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 y establecer un cronograma de acciones para priorizar 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 estén relacionadas con la gestión empresarial puesto que hay un conjunto de variables que dependen netamente de esta cuestión.

Es en esta fase, a criterio de la autora de la presente investigación, 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, según el análisis bibliográfico realizado 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:

1. El procedimiento analizado en la presente investigación parte de la necesidad de realizar un estudio de satisfacción laboral, que persigue en primera instancia realizar un análisis a partir de conocer indicadores relacionados con la fluctuación laboral, índice de ausentismo y lo referido a 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 del tema, identificar el área que presenta problemas a partir del análisis del cálculo 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. Todas estas fases propiciarían mejorar la satisfacción de los trabajadores en cuanto a las cuestiones identificadas en estados inadecuados.

Capítulo III: Aplicación de un Procedimiento para el Análisis de la Satisfacción Laboral en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos

En el presente capítulo se parte de un análisis de la fluctuación laboral y del índice de ausentismo y a partir de conocer el comportamiento de estos indicadores se denota la necesidad de realizar un estudio de satisfacción laboral, teniendo en cuenta además las exigencias de las regulaciones establecidas por el MTSS¹ y el MINTUR² las cuáles expresan la necesidad de realizar estudios para conocer que factores del trabajo están incidiendo en la satisfacción de los trabajadores y a partir de ellos establecer medidas que propicien el bienestar.

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 en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos.

FASE I. ORGANIZAR EL TRABAJO

Etapas 1: Conocer la organización

La Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos desde el año 1986 hasta 1994 se encontraba subordinada al INTUR, posteriormente pasa a formar parte del Ministerio de Turismo (MINTUR) subordinándose directamente al grupo ABATUR, Empresa Abastecedora del Turismo. Luego en 1995 ocurre la fusión de ABATUR- ITH a partir de la cual la Lavandería Unicornio pasa a formar parte de SERVISA, perteneciente al grupo Cubanacán. En el año 2001 se extendieron los servicios a la Cayería Norte de la provincia Villa Clara, aumentando así sus ingresos. En el año 2004 se produce el reordenamiento del Turismo y se crea la Empresa a nivel nacional perteneciendo la Lavandería Unicornio de Cienfuegos a la Sucursal SERVISA de la provincia, según Junta General de Accionistas del 3 de marzo de 2005 en su Acuerdo # 8 y además subordinada directamente al MINTUR.

La Sucursal Servisa, con sede en calle 33 # 5402 entre 54 y 56 Cienfuegos, se dedica a prestar servicios de diferentes tipos a las empresas asociadas al MINTUR y a terceras entidades comerciales que demanden de estos servicios en el territorio central, abarcando la provincia de Sancti Spiritus. Dentro de los servicios que se prestan se encuentran los siguientes:

1. Lavado de lencería y mantelería a hoteles y restaurantes.
2. Elaboración de alimentos, pan y dulces.
3. Elaboración de helados con distintos sabores.

¹ Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

² Ministerio del Turismo

4. Mantenimiento, reparaciones, chapistería y pintura, fregado y engrase a vehículos automotores.

Para cumplimentar los objetivos planteados la Sucursal SERVISA cuenta con una Lavandería Unicornio, un Producción Alimentaria con una Panadería - Dulcería, un Taller Automotor, una Fábrica de Helados en Trinidad (la misma cuenta con una Panadería, un Producción Alimentaria y una Fábrica de Helados).

La **Misión** de la Empresa SERVISA es: Brindar servicios eficientes y de calidad para el aseguramiento del producto turístico de la región Centro – Sur de Cuba, que garanticen la plena satisfacción de nuestros clientes.

Visión: Hacer de Servisa Sucursal Cienfuegos una organización reconocida por el resultado eficiente y eficaz de su gestión empresarial y la calidad de sus servicios.

La Sucursal cuenta con una plantilla aprobada de 218 trabajadores, de ellos 155 directos a la producción y 63 indirectos.

Entre sus principales clientes se encuentran todos aquellos que pertenecen al Ministerio de Turismo en el territorio y terceros como: Copextel, Cemex, Cadena de Tiendas TRD, Cubalse, ETECSA, entre otros.

El principal proveedor de Servisa Sucursal Cienfuegos es ITH, existiendo además otros proveedores estables como: Empresa de Higiene, Súchel Proquímia, Alquitex. Hilatex, Oro Rojo, Coracán, Confituras Gamby, Autoimport, Maprintel, Unecamoto, Cubaparte, entre otros.

La Empresa Servisa, como anteriormente se había relacionado cuenta con 4 unidades de producción o servicio subordinadas a ella, Unidad Empresarial de Base (UEB) Lavandería Unicornio Unicornio, (UEB) Producción Alimentaria, (UEB) Trinidad y una unidad Taller Automotor.

Las cantidades de trabajadores por categorías ocupacionales referidas en la Tabla N°. 3.1

Estructura ocupacional	Nº	%
Dirigentes	15	6.9
Técnicos	55	25.2
Administrativos	1	0.46
Servicio	38	17.4
Obreros	109	50
Total	218	100

Tabla N° 3.1 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional de la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura N° 3.1 se muestran los por cientos generales de la empresa por categoría ocupacional, los cuáles quedan representados de la siguiente forma.

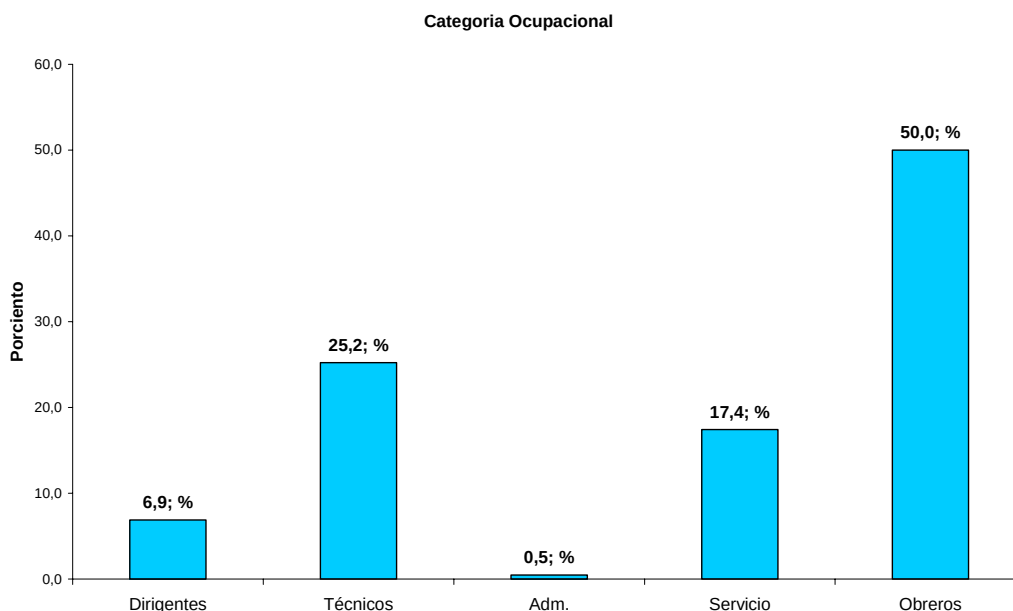


Figura N° 3.1 Representación de las categorías ocupacional en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia.

Etapas 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 Directora de Recursos Humanos, así como la especialista en Seguridad y Salud, además de la participación de conocedores de las áreas de la organización objeto de estudio.

Etapas 3: Informar a todos los niveles de la Organización

Se informó a todos los niveles organizativos sobre el trabajo a desarrollar y esta información fue emitida en el Consejo de Dirección de la Empresa, señalando los objetivos y resultados esperados. En esta fase se buscó 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.

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 precedente y 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 la información necesaria y la coordinación de las visitas a las diferentes áreas y la emisión de criterios que ayudaran a la fundamentación del estudio.

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

Análisis de la fluctuación laboral

Para llevar a cabo esta fase se realizaron entrevistas, observaciones directas, revisión de documentos con el objetivo de analizar todas las causas y motivos por los cuales los trabajadores fluctúan. Dicho estudio toma como base el primer trimestre del 2008 y del 2009 un período comprendido de 6 meses por no contar la organización con más información para realizar el análisis.

A petición de la organización se decide realizar dicho estudio en la Dirección de la Empresa, UEB³ Lavandería Unicornio Unicornio, UEB Producción Alimentaria y la Unidad Taller Automotor.

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 los siguientes:

Causas de la Bajas		1^{er} trimestre 2008	1^{er} trimestre 2009
Por solicitud propia	En contrato indeterminado	19	31
	En contrato determinado	8	0
	En contrato Período a prueba	2	0
Por medidas disciplinarias	Separación de la entidad	1	2

Tabla N° 3.2 Causas y cantidad de trabajadores que han causado baja en la empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia.

Se tuvo en cuenta el período comprendido entre el primer trimestre del 2008 y del 2009 para este análisis. Véase que la mayor cantidad de bajas están relacionadas por la categoría de solicitud propia. En esta no queda expuesta una causa explícita de la razón por la cual el trabajador solicita la baja.

2. Cálculo de la fluctuación laboral.

³ Unidad Empresarial de Base

A continuación se presenta el cálculo de la fluctuación laboral. Para cumplir con este aspecto se tuvo en cuenta los datos expuestos en el Modelo Estadístico RH-5 de la organización objeto de estudio. Del análisis del mismo se obtuvieron los datos que se muestran en la Tabla N° 3.3:

Año	2008			2009		
Trimestre	1	2	3	1	2	3
Índice de Fluctuación	4,9	1,6	3,6	4,9	3,3	6,7
Total	10,5			14,9		

Tabla N° 3.3 Cálculo del Índice de Fluctuación Laboral durante el Primer Trimestre del 2008 y del 2009. Fuente: Elaboración Propia

Representación gráfica del índice de Fluctuación Primer Trimestre del 2008 y del 2009.

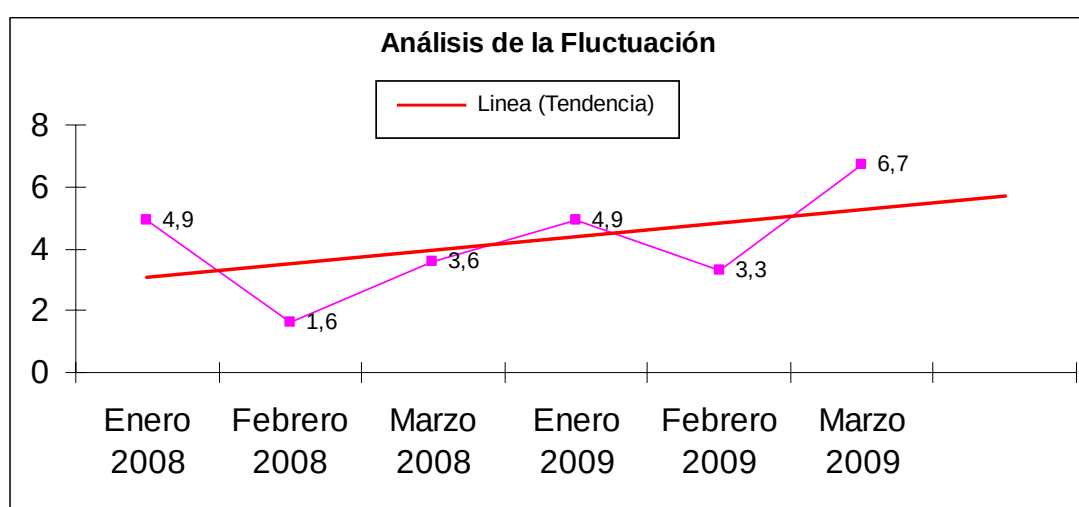


Figura N° 3.2 Representación gráfica del Índice de Fluctuación primer trimestre del 2008 y del 2009. Fuente: Elaboración Propia.

En el gráfico mostrado en la Figura N° 3.2 puede observarse como la fluctuación de los trabajadores ha tenido un incremento en el primer trimestre del año 2009, en comparación con el primer trimestre del año 2008 que incluye el período analizado en la presente investigación.

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

Al analizar treinta expedientes por cada UEB se hizo un análisis profundo y una revisión estricta de los resultados de la Evaluación del Desempeño, apreciándose que esta se realiza mensualmente y detectándose 12 evaluaciones del desempeño evaluadas de mal (por ausencia injustificada, violación del reglamento disciplinario y negligencia), todas en la UEB Lavandería Unicornio Unicornio. En ningún caso se ha realizado reclamación pudiendo ser esta unidad un punto de partida para realizar estudios exhaustivos relacionados con la satisfacción laboral, cuestión que será tenida en cuenta en el desarrollo del presente capítulo.

4. Análisis del ausentismo en la organización.

Se llevó a cabo el cálculo del Índice de Ausentismo, teniéndose en cuenta el período comprendido del primer trimestre del año 2008 y del 2009 y los datos expuestos en el Modelo Estadístico RH-3 de la organización objeto de estudio. Del análisis del mismo se obtuvieron los datos que se muestran en la Tabla N° 3.4:

Año	2008			2009		
Trimestre	1	2	3	1	2	3
Índice de Ausentismo	0.76	0.78	0.89	0.59	0.43	0.52
Total	2.4			1.7		

Tabla N° 3.4 Índice de Ausentismo durante el primer trimestre del año 2008 y del 2009 en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia

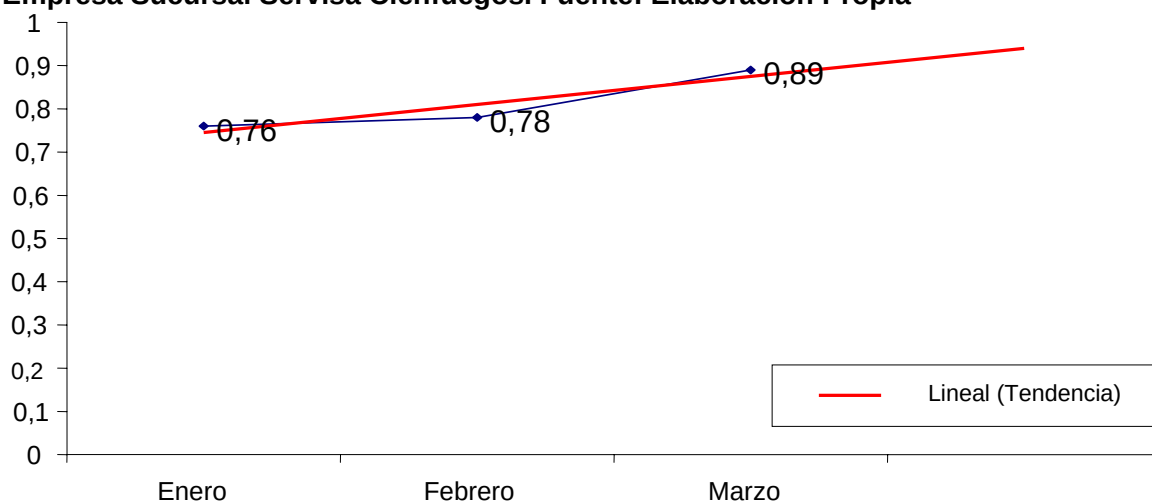


Figura N° 3.3 Representación gráfica del Índice de Ausentismo durante el primer trimestre 2008 en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia.

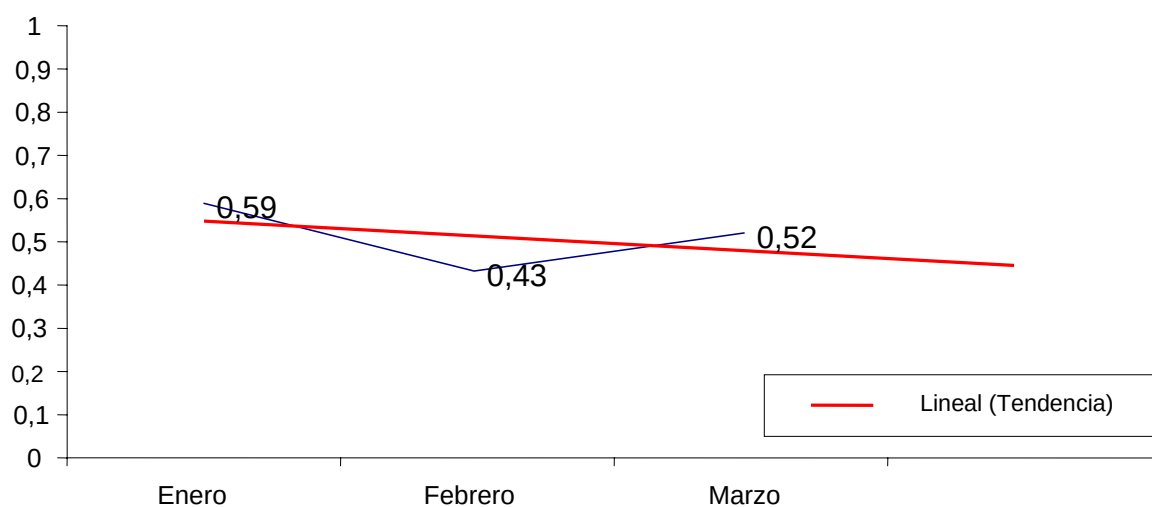


Figura N° 3.4 Representación gráfica del Índice de Ausentismo durante el primer trimestre 2009 en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia.

Véase en el gráfico que en cada trimestre analizado hay una tendencia al incremento en este indicador, sólo que fue mayor en el primer trimestre 2008. En el presente año se observa una ligera tendencia a la disminución.

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 N° 10

El cálculo brinda como resultado la realización de 122 encuestas, la estratificación puede verse en la Tabla N° 3.5. Posteriormente se procede a escoger los trabajadores a encuestar, fundamentalmente los que laboran diariamente dentro de las áreas seleccionadas.

Áreas	Cantidad de encuestados
Dirección de la Empresa	20
Lavandería Unicornio	53
Producción Alimentaria	32
Taller Automotor	17
Total	122

Tabla N° 3.5 Cantidad de encuestas a aplicar a los trabajadores en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia.

Se aplicó el cuestionario S20-23 dado por Meliá y Peiró (1998), el cual fue utilizado por Rodríguez, Moreira (2008) en una investigación realizada en la Empresa Eléctrica Cienfuegos. En la presente investigación se le adicionaron 5 aspectos que fueron estudiadas por especialistas en psicología de la Sucursal Centro CIMEX de Cienfuegos.

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.
- Insatisfacciones principales que acompañan cada día su trabajo.
- Motivaciones principales que acompañan cada día su trabajo.
- Conocimientos sobre aspectos generales de la empresa y del puesto de trabajo.
- Orden de prioridad de causas que condicionan la solicitud de baja de la empresa.
- Datos Generales

Conociendo el tamaño de la muestra así como las características del cuestionario, se procede a aplicar la misma para posteriormente procesarlas con en el SPSS (Versión 15.0). Los resultados obtenidos se muestran en el Anexo N°11 apreciándose en los mismos que los valores insatisfechos superan el 40 %. A continuación se muestra el análisis de las variables insatisfactoras y las UEB en las que tienen mayor incidencia. A su vez, se realizó de manera paralela el cálculo del índice de satisfacción laboral. En el Anexo N° 12 puede verse el procedimiento seguido para ello. 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 Satisfecho, Bastante Satisfecho y Poco Satisfecho. 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 referenciado anteriormente. Este índice permite identificar de todas las variables satisfactoras, cuáles son las que se encuentran en una posición más favorable.

Variable Insatisfactora	Variable Satisfactora
El salario que usted recibe.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
La iluminación de su lugar de trabajo.	Las relaciones personales con sus superiores.
La ventilación de su lugar de trabajo.	La supervisión que ejercen sobre usted.
La temperatura de su local de trabajo	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	El apoyo que recibe de sus superiores.
	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Tabla N° 3.6 Análisis de variable Insatisfactoras y Satisfactoras en UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración Propia

De todas las variables relacionadas en la tabla anterior, cabe señalar que dentro de las variables insatisfactoras sobresale “la temperatura de su local de trabajo” y en el caso de las satisfactoras la más sobresaliente resultó ser “el apoyo que recibe de sus superiores.” Esto es corroborado por el cálculo del índice de satisfacción, según puede verse la Figura N° 3.5.

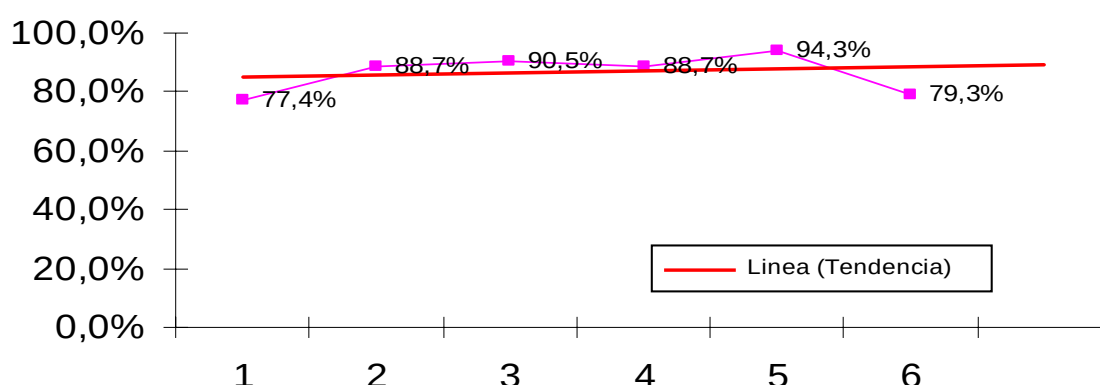


Figura N° 3.5 Análisis de variable Insatisfactoras y Satisfactoras en UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración Propia.

Variable Insatisfactora	Variable Satisfactora
El salario que usted recibe.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
La temperatura de su local de trabajo.	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Las relaciones personales con sus superiores.
	La supervisión que ejercen sobre usted.
	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
	El apoyo que recibe de sus superiores.

Tabla N° 3.7 Análisis de variable Insatisfactoras y Satisfactoras en la Unidad Taller Automotor. Fuente: Elaboración Propia.

En el caso de la Unidad Taller Automotor de las variables insatisfactoras que más repercuten son “la temperatura de su local de trabajo y las oportunidades de formación que le ofrece la empresa” y de las satisfactoras “la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo y las relaciones personales con sus superiores” Ver Figura N° 3.6.

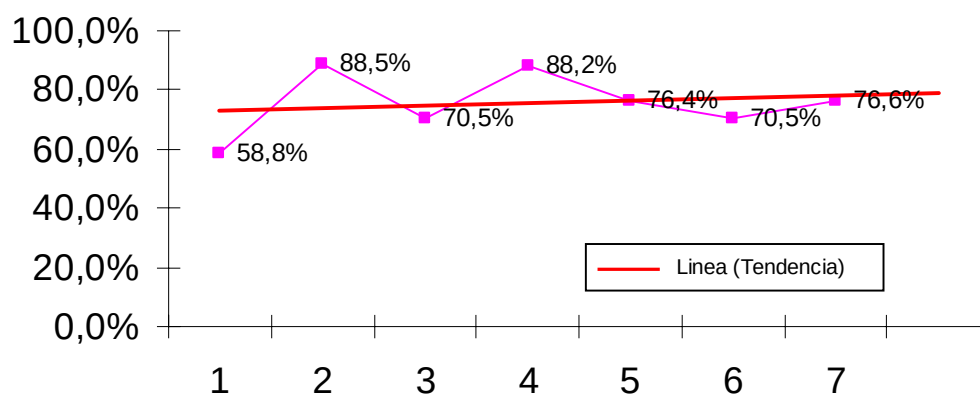


Figura N° 3.6 Análisis de variable Insatisfactoras y Satisfactoras en la Unidad Taller Automotor. Fuente: Elaboración Propia

Variable Insatisfactora	Variable Satisfactora
El salario que usted recibe.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
	La iluminación de su lugar 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.
	El apoyo que recibe de sus superiores.
	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

Tabla N° 3.8 Análisis de variable Insatisfactoras y Satisfactoras en UEB Producción Alimentaria. Fuente: Elaboración Propia.

En el caso de la UEB Producción Alimentaria, la variable de mayor insatisfacción resultó ser “los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar” y en el caso de la satisfacción coinciden con el mismo porcentaje “la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, las oportunidades de formación que le ofrece la empresa, las relaciones personales con sus superiores y el apoyo que recibe de sus superiores”, Ver Figura N° 3.7.

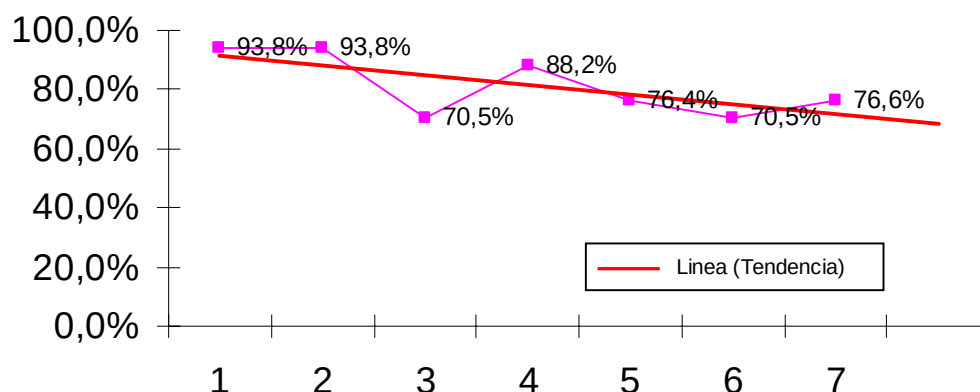


Figura N° 3.7 Análisis de variable Insatisfactoras y Satisfactoras en UEB Producción Alimentaria. Fuente: Elaboración Propia.

Variable Insatisfactora	Variable Satisfactora
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
La iluminación de su lugar de trabajo.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
Las oportunidades de promoción que tiene.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
	La ventilación de su lugar de trabajo.
	La temperatura de su local de trabajo.
	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
	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.
	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Tabla N° 3.9. Análisis de variable Insatisfactoras y Satisfactoras en la Dirección de la Empresa. Fuente: Elaboración Propia.

Dentro de las variables insatisfactoras que señala la Dirección de la Empresa están “el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo y la iluminación de su lugar de trabajo”. Por otra parte las satisfactoras resultaron “las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca, el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales” Ver Figura N° 3.8.

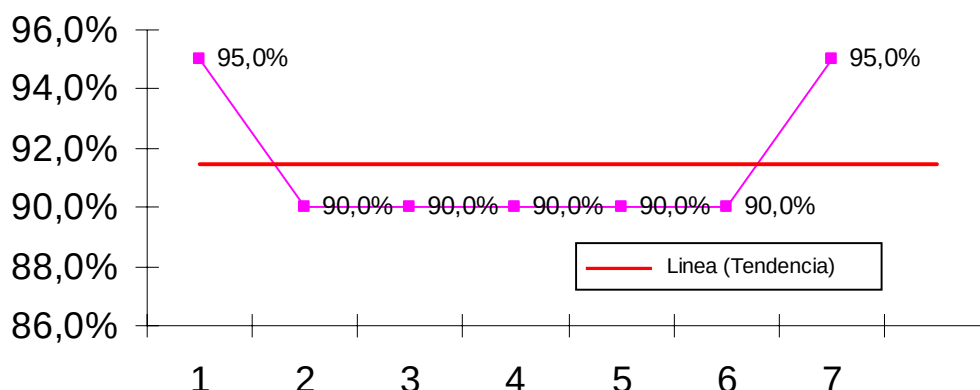


Figura N° 3.8. Análisis de variable Insatisfactoras y Satisfactoras en la Dirección de la Empresa. Fuente: Elaboración Propia.

Como conclusión general de esta etapa del procedimiento se tiene que:

En la variable Salario que usted recibe, se obtienen porcentajes de insatisfacción por encima del 58,5% UEB Lavandería Unicornio y en la Unidad Taller Automotor con un 41,4 % no sucediendo así en ninguna de las otras dos UEB.

- En la pregunta relacionada con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, la UEB Producción Alimentaria obtiene en el procesamiento un porcentaje superior al 43,8% y cercano a este valor la Unidad Taller Automotor con un 47 %.
- En la pregunta relacionada con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, se aprecia un porcentaje de insatisfacción de 45% en la Dirección de la Empresa.
- En el caso de la pregunta relacionada con La iluminación de su lugar de trabajo, en las áreas analizadas sobresalen la UEB Lavandería Unicornio con un 54,7 % de insatisfacción y el edificio de la Dirección de la Empresa con un 30%, el resto de las áreas estudiadas no presenta insatisfacción en esta variable.
- En la pregunta relacionada con La ventilación de su lugar de trabajo, se aprecia un porcentaje de insatisfacción del 62.3% en la UEB Lavandería Unicornio.
- En la variable La temperatura de su local de trabajo, se obtienen porcentajes de insatisfacción por encima del 83 % en la UEB Lavandería Unicornio y en la Unidad Taller 64.8 % no sucediendo así en ninguna de las otras dos UEB
- En lo relacionado a la pregunta Las oportunidades de promoción que tiene se aprecia un porcentaje superior de insatisfacción al 41.5 % en la UEB Lavandería Unicornio y el

47,1% en la Unidad Taller Automotor no siendo de esta manera en el resto de las UEB que fueron objeto de estudio.

Del análisis anterior se infiere que de las siete variables donde existe insatisfacción la UEB Lavandería Unicornio presenta insatisfacción en cinco, identificándose la necesidad de realizar un estudio exhaustivo en esta unidad. Este análisis corrobora el criterio de los especialistas de Recursos Humanos, emitido al inicio de la investigación donde a partir del análisis del índice de ausentismo y de fluctuación se planteaban que la mayor incidencia estaba presente en la Lavandería Unicornio.

Se procede a realizar el análisis de elementos tales como:

- Insatisfacciones principales que acompañan cada día su trabajo.
- Motivaciones principales que acompañan cada día su trabajo.
- Conocimientos sobre aspectos generales de la empresa y del puesto de trabajo.
- Orden de prioridad de causas que condicionan la solicitud de baja de la empresa.

Cuando se analizan las insatisfacciones principales, se identifica que la mayoría de los trabajadores prefiere quedarse en la empresa aunque un número pequeño plantea que pudiera fluctuar buscando entre otros los aspectos que se muestran en la Tabla N° 3.10.

Posibles causas	%	Cantidad de Trabajador
Mejora salarial	33,6	41
Mejor estimulación	32,8	40
Mejor realización profesional	28,7	35

Tabla N° 3.10 Posibles causas de fluctuación en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos.

Fuente: Elaboración Propia.

Acerca de los conocimientos relacionados con el funcionamiento de la empresa se detectó que los trabajadores tienen poca información y preparación necesaria para la implementación del proceso de Perfeccionamiento Empresarial. En este sentido, el 26,2 % plantea no tener ningún conocimiento y el 43,4% manifiesta tener pocos conocimientos.

En la pregunta relacionada con las motivaciones que le produce el trabajo se describen los factores motivadores y los no motivadores, que se aprecian en la Tabla N° 3.11. De forma general en la Empresa existen más factores no motivadores los cuales coinciden con las variables insatisfactoras a las cuales se hacen referencia con anterioridad y que corrobora lo analizado en las preguntas de la 1a a la 23 del cuestionario S 20/23 ver Anexo N° 7.

Factores Motivadores	Factores No Motivadores
1. Tengo un trabajo fijo. 2. Tengo buenos compañeros de trabajo. 3. Cumpro con las orientaciones de mi jefe. 4. El dominio que tiene de su trabajo. 5. La organización del trabajo en la empresa. 6. La forma en que se dirige mi trabajo por los superiores	1. No realización profesional. 2. No tengo un trabajo fácil y cómodo. 3. No me supero. 4. Salario actual. 5. No tengo éxitos en mis gestiones de trabajo. 6. Reconocimiento social que recibe. 7. Resultados actuales. 8. No recibe estimulación material y moral por su trabajo.

Tabla N° 3.11 Factores motivadores y no motivadores en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia.

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 realizado en cada puesto de trabajo de la UEB Lavandería Unicornio, teniendo en cuenta que fue el lugar donde se detectaron más personas insatisfechas; el procesamiento se realizó por el paquete de programa estadístico SPSS V.15.0.

El mismo se le aplica a la totalidad de los trabajadores (53), que conforman los puestos de trabajo del área objeto de estudio. Los resultados de este cuestionario se encuentran en el Anexo N° 13

La encuesta aplicada corrobora que los 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 categoría(Frecuentemente, Algunas Veces, Rara Vez y Nunca). A su vez confirma 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 83,0 % de los encuestados plantean que el estrés le afecta, téngase en cuenta que el 100 % manifiesta que tienen una idea general de lo que es el estrés.

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

- Factores relacionados con el Trabajo

- Factores relacionados con la Familia
- Factores relacionados con la Finanzas
- Factores relacionados con las relaciones sociales.

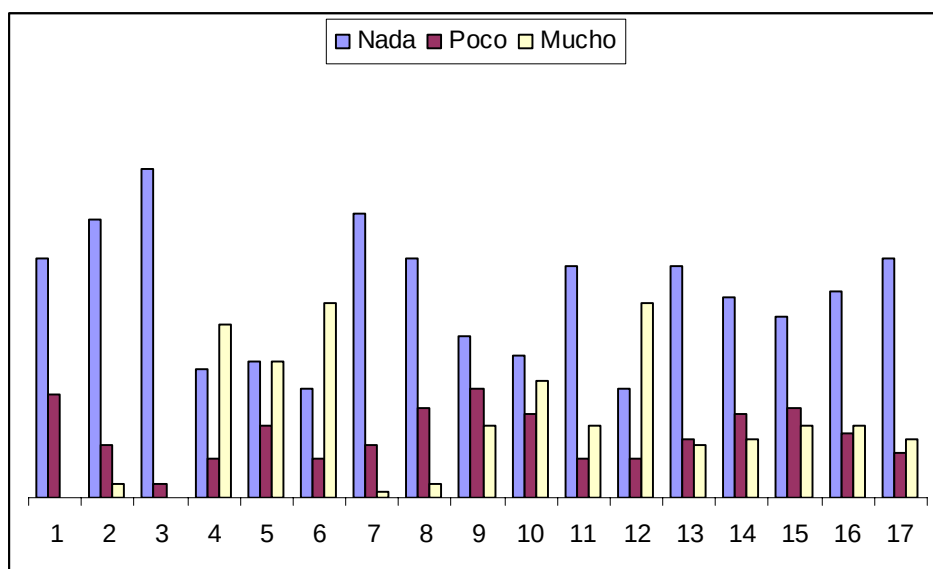


Figura N° 3.9 Factores del trabajo que han provocado estrés a los trabajadores de la UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración Propia

Leyenda:

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

De la Figura N° 3.9 se infiere que los elementos del trabajo que más han afectados son: Carga excesiva de trabajo 50.9 %, Trabajo rutinario 39,6 %, Sobrecarga de trabajo 56,6% y el Bajos salario 56,6%. Téngase en cuenta que los que más afectan son estos dos últimos y que la frecuencia de afectación es más alta en la categoría de Siempre, Frecuentemente y Algunas Veces (ver Figura N° 3.10).

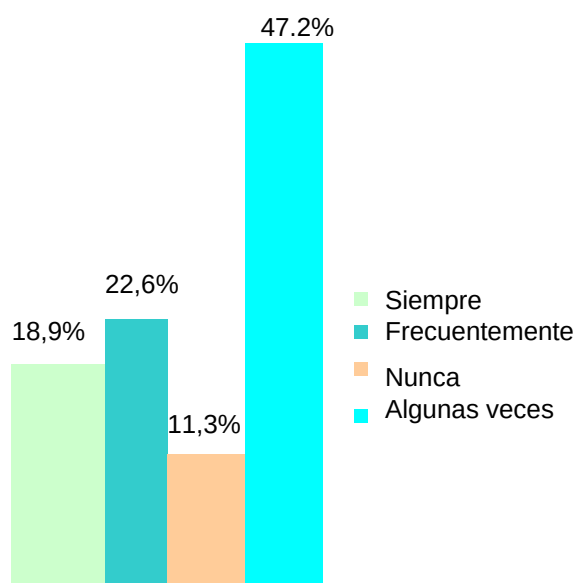


Figura N° 3.10 Frecuencia con que los factores del trabajo estresan a los trabajadores de la UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración Propia

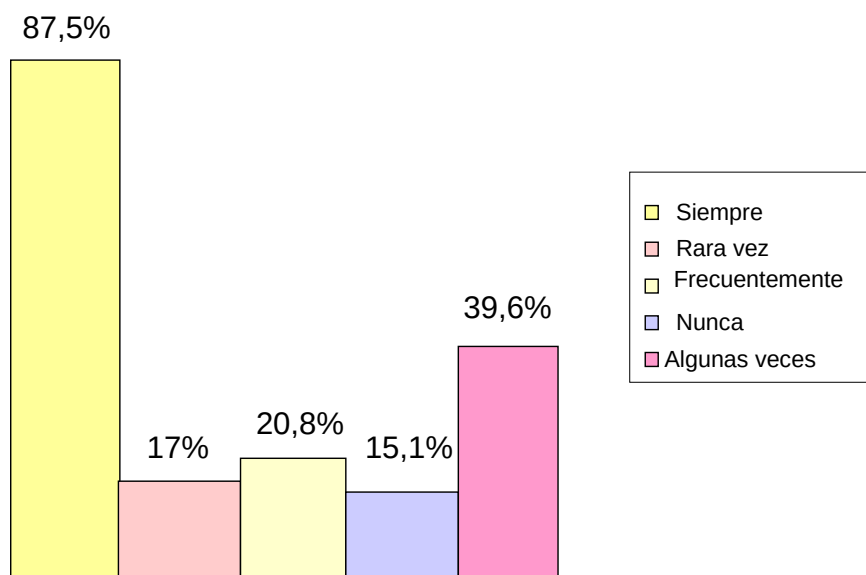


Figura N° 3.11 Factores estresores relacionados con la finanzas que afectan a los trabajadores de la UEB Lavandería Unicornio.

Fuente: Elaboración Propia

En el análisis de los factores relacionados con la finanzas se observa que el 87.5% plantea que le estresan Siempre, y el 39.6% en la categoría de Algunas Veces.

En el caso del análisis de los factores relacionados con la familia y con las relaciones sociales se obtienen porcentajes altos en las categorías de Nunca, Algunas Veces, Nada y Poco respectivamente lo que indica que no se identificación de estos elementos como factores estresores en la UEB Lavandería Unicornio.

Manifestaciones orgánicas o afecciones a la salud de los trabajadores.

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

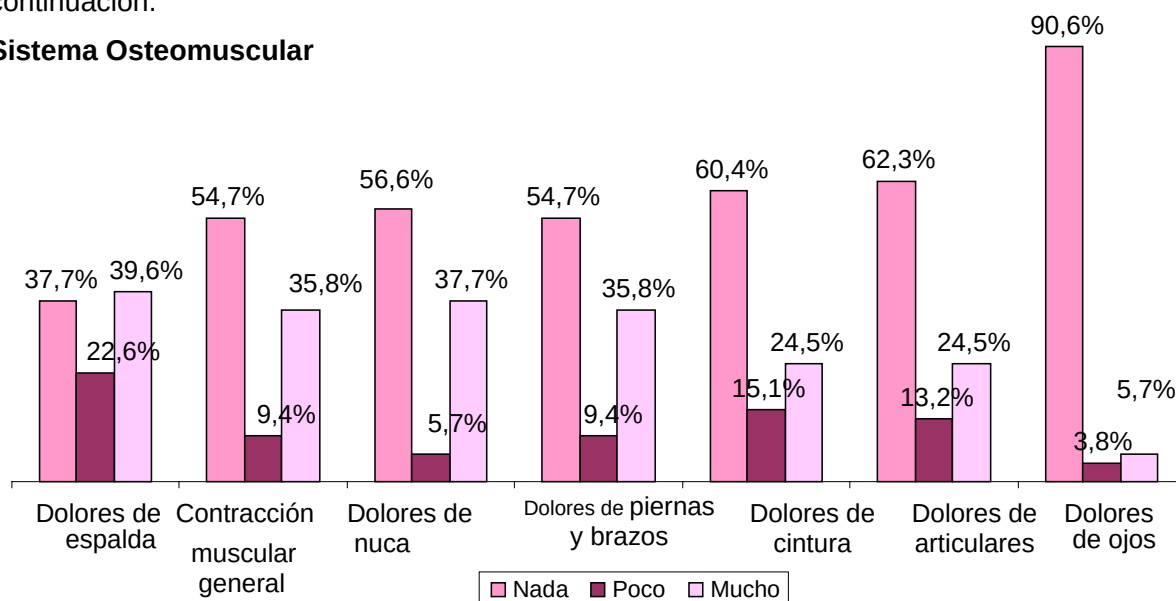


Figura N° 3.12 Afecciones del sistema osteomuscular que padecen los trabajadores de la UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración Propia.

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. Para comprobar este resultado desde el punto de vista de la Ingeniería Industrial puede realizarse un estudio de carga física.

Sistema Endocrino

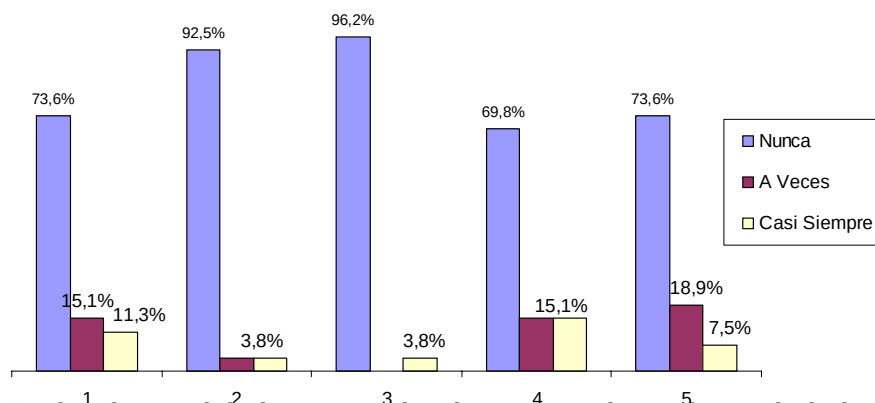


Figura N° 3.13 Afecciones del sistema endocrino que padecen los trabajadores de la UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración Propia.

Leyenda:

1. Dificultades menstruales
2. Infertilidad
3. Diabetes
4. Fatiga
5. Sed

Puede verse en la figura anterior que las mayores afecciones del sistema están dadas por: Fatiga, Sed y dificultades menstruales. En este sentido, es válido destacar que debe realizarse un estudio para identificar las causas que provocan la fatiga.

Sistema Nervioso

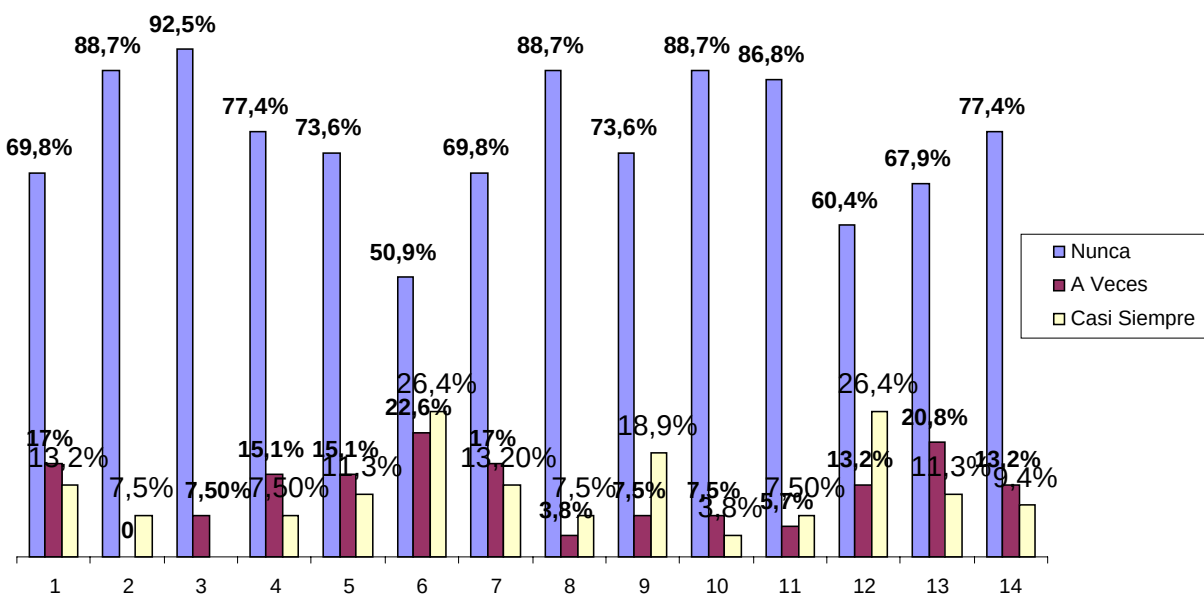


Figura N° 3.14 Afecciones del sistema nervioso que padecen los trabajadores de la UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración propia.

Leyenda:

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

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. En este sentido, es válido destacar que debe realizarse un estudio para identificar las causas que afectan el Sistema Nervioso.

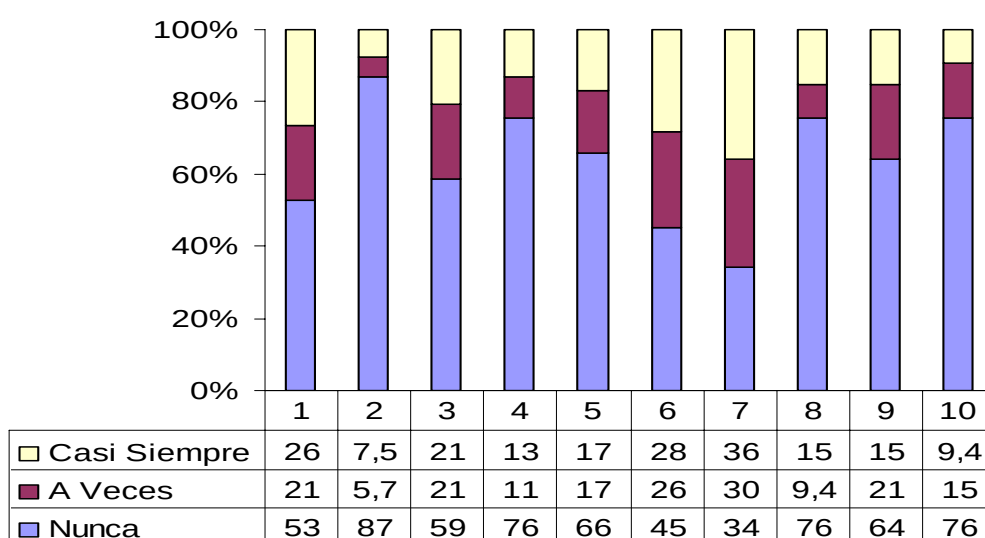
Sistema Emocional

Figura N° 3.15 Afecciones del sistema emocional que padecen los trabajadores UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración propia.

Leyenda:

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

De la figura anterior se identifica que del sistema emocional la mayor afección es la relacionada con el cansancio, que corrobora lo identificado en otros aspectos desarrollados en este acápite. En segunda instancia se identifica el trastorno del sueño y por último la ansiedad, catalogadas todas en la categoría de Casi Siempre.

Sistema Digestivo

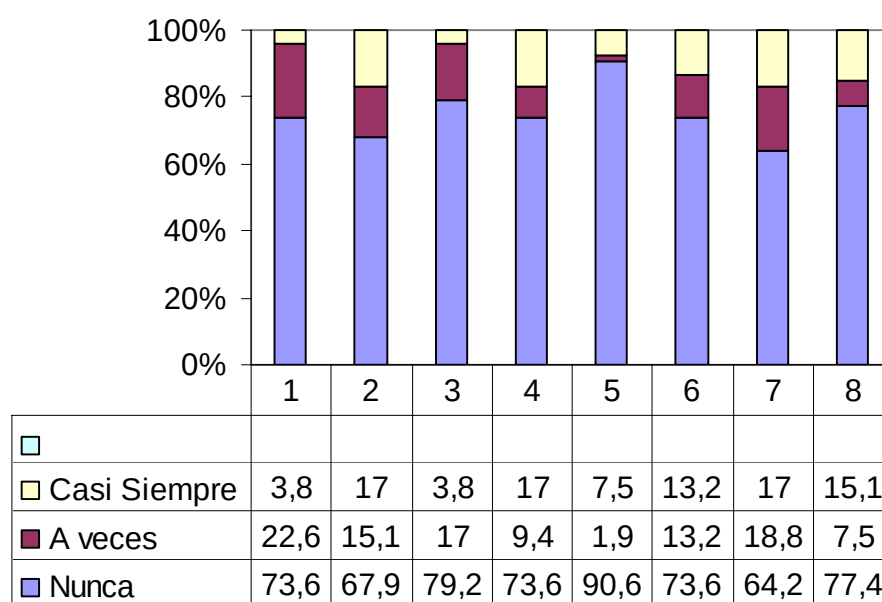


Figura N° 3.16 Afecciones del Sistema digestivo que padecen los trabajadores UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración propia.

Leyenda:

1. Estreñimiento
2. Problemas digestivos
3. Diarrea

4. Paladar amargo
5. Nauseas
6. Gases
7. Dolor de estómago
8. Gastritis

Se identifica en este análisis que en primera instancia la categoría que prevalece es la de Nunca y en un segundo momento con mayores porcentajes se encuentran respuestas referidas A veces, donde se identifica al estreñimiento, dolor de estómago, y problemas digestivos con mayores porcentaje en este sentido es valido destacar que debe realizarse un estudio para identificar las causas que afectan el Sistemas Digestivo.

Sistema Cognoscitivo

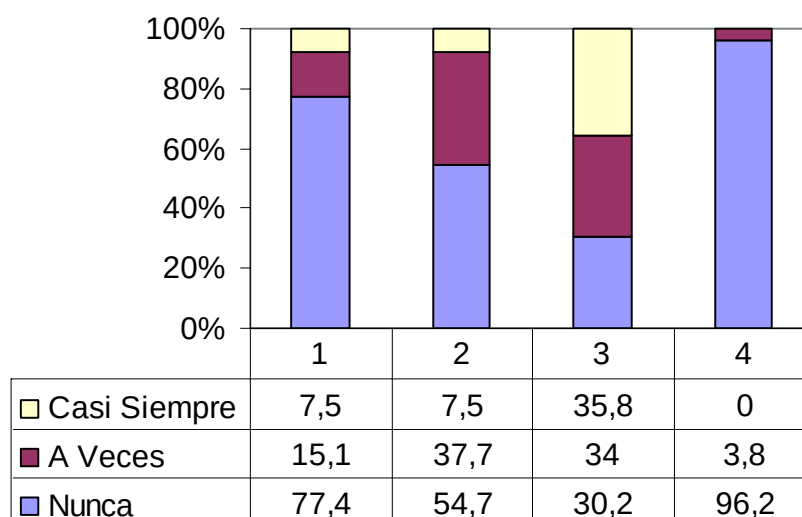


Figura N° 3.17 Afecciones del sistema cognoscitivo que padecen los trabajadores UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración propia

Leyenda:

1. Problema de memoria y juicio
2. Indecisión
3. Preocupación
4. Problemas mentales

En el análisis de este aspecto se identifica que el mayor porcentaje obtenido es el aspecto relacionado con la Preocupación en la categoría de Casi Siempre y Algunas Veces de igual forma de obtienen altos porcentajes de respuesta para el elemento referido a Indecisiones, en la que podría interpretarse como problema en la toma de decisiones, en la categoría de Algunas Veces.

Vulnerabilidad antes el estrés

En este aspecto se mide:

1. Frecuencia de Recrearse: el 35,8% puede descansar cada más de 30 días y el 11,3% lo hace cada 30 días. Esto revela que existe un porcentaje alto de trabajadores que no tienen tiempo para disfrutar de un descanso.
2. Hábitos: Un 62,3% refiere que consume más de dos tazas de café por día. Esto señala un alto grado de ansiedad entre los trabajadores.
3. Nivel de estrés: El estudio muestra que el 52,8% enuncia tener un nivel de estrés moderado y el 15,1% expresa que es alto y que existen razones para que este nivel aumente en los próximos seis meses.
4. Capacitación para controlar el estrés: El 98,1% confiesa no haber recibido algún tipo de capacitación para controlar su nivel de estrés.
5. Capacidad para enfrentar el estrés: El 50,9% de los trabajadores expresa que tienen una capacidad moderada para enfrentar el riesgo del estrés. Asimismo un 34,0% piensa que posee una capacidad alta para controlar el estrés.

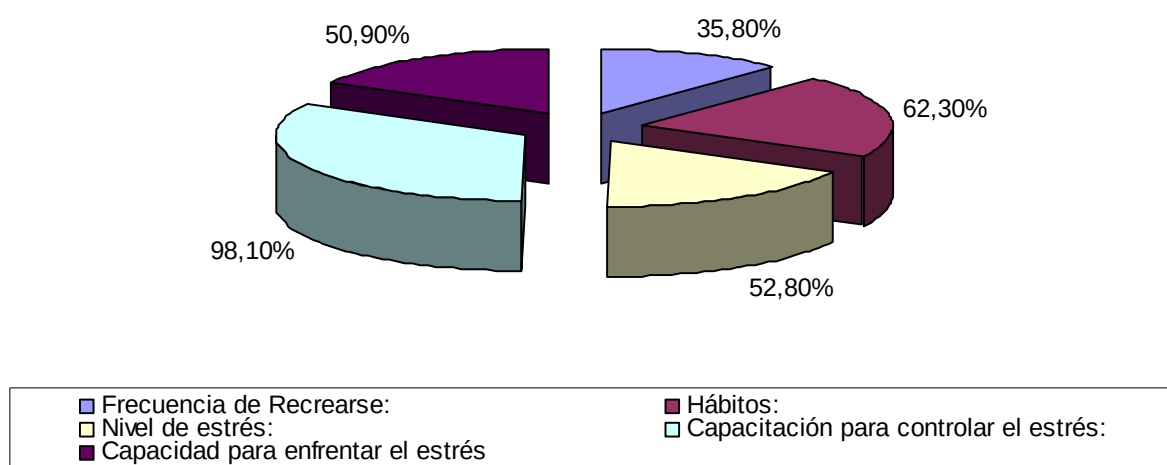


Figura N° 3.18 Vulnerabilidad ante el estrés que padecen los trabajadores UEB Lavandería Unicornio. Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta el análisis realizado en el presente capítulo que permitió identificar variables insatisfactoras, factores no motivadores, factores estresores y estado de salud se propone en el Anexo No 14 un Plan de Intervención que deberá ser aplicado por la Dirección de Recursos Humanos de la empresa luego de su aprobación en el Consejo de Dirección. Cabe destacar que la categoría “ Por qué ” que debe aparecer en el programa mencionado en el anexo queda explícita por los instrumentos utilizados en el desarrollo de este capítulo que denotan el indicio de la existencia de problemas que afectan el bienestar del trabajador.

Conclusiones parciales:

- Del análisis de elementos generales que denotan la necesidad de realizar un estudio de satisfacción laboral, se identifica la necesidad de efectuar un análisis de esta índole pues existe una tendencia al incremento en el Índice de Fluctuación, Índice de Ausentismo y trabajadores que presentan Evaluaciones del Desempeño evaluadas de deficientes.
- Se aplica en cuatro de las cinco UEB que componen la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos una encuesta de satisfacción laboral compuesta por 28 preguntas, identificándose siete (7) variables insatisfactoras, destacándose la UEB Lavandería Unicornio con mayor incidencia en estas variables identificadas.
- Se realizó un estudio de factores estresores, manifestaciones orgánicas y vulnerabilidad ante el estrés, en la UEB identificada con mayor incidencia en la insatisfacción identificándose que: Factores del trabajo y los factores relacionado con las finanzas constituyen estresores del trabajo; en el análisis del estado de salud en los cuatro sistemas orgánicos analizados los trabajadores presentan afecciones y en el análisis de vulnerabilidad ante el estrés se identifica la presencia de un nivel de estrés moderado y la posibilidad que en tiempos próximo pueda incrementarse el mismo. Debe tenerse en cuenta que el mayor porcentaje no ha recibido capacitación alguna para controlarlo.
- Se propone un plan de intervención a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa el cual fue elaborado a partir de identificar las variables insatisfactoras, factores no motivadores y estresores del trabajo, haciéndose alusión además a la necesidad realizar intervenciones en el área psicológica y médica.

Conclusiones

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. La atención constante a las condiciones de trabajo es una premisa que contribuye a conformar el escenario para que el hombre pueda trabajar. La gestión acertada de la Seguridad e Higiene Ocupacional es un imperativo para mejorar la productividad, calidad y competitividad. Es por ello que se hace necesario realizar estudios que contribuyan a prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como al mejoramiento sistemático de las condiciones de trabajo, tomando en consideración los niveles de satisfacción que estas políticas generan en los empleados.
3. 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 Peiró (1998), Cantera, López (2006) y Berrocal M. Carmen; Vásquez Molina (1995).
4. 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, propiciando todas estas fases la propuesta de acciones que posibiliten mejorar la satisfacción de los trabajadores en cuanto a las cuestiones identificadas en estado inadecuado.
5. Del análisis de elementos generales que denotan la necesidad de realizar un estudio de satisfacción laboral, se identifica la necesidad de efectuar un análisis de esta índole pues existe una tendencia al incremento en el Índice de Fluctuación, Índice de Ausentismo y trabajadores que presentan Evaluaciones del Desempeño evaluadas de deficientes.
6. Se aplica en cuatro de las cinco UEB que componen la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos una encuesta de satisfacción laboral compuesta por 28 preguntas,

identificándose siete (7) variables insatisfactoras, destacándose la UEB Lavandería Unicornio con mayor incidencia en estas variables identificadas.

7. Se realizó un estudio de factores estresores, manifestaciones orgánicas y vulnerabilidad ante el estrés, en la UEB identificada con mayor incidencia en la insatisfacción identificándose que: Factores del trabajo y los factores relacionado con las finanzas constituyen estresores del trabajo; en el análisis del estado de salud en los cuatro sistemas orgánicos analizados los trabajadores presentan afecciones y en el análisis de vulnerabilidad ante el estrés se identifica la presencia de un nivel de estrés moderado y la posibilidad que en tiempos próximo pueda incrementarse el mismo. Debe tenerse en cuenta que el mayor porcentaje no ha recibido capacitación alguna para controlarlo.
8. Se propone un plan de intervención a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa el cual fue elaborado a partir de identificar las variables insatisfactoras, factores no motivadores y estresores del trabajo, haciéndose alusión además a la necesidad realizar intervenciones en el área psicológica y médica.

Recomendaciones:

1. Continuar aplicando el procedimiento de estudio de satisfacción laboral en la UEB Fábrica de Helados en Trinidad Propuesto en la presente investigación.
2. Aplicar el programa de mejora propuesto en la presente investigación el cual concentra acciones relacionadas con el diseño de Iluminación y ventilación, estudios antropométricos, de salarios, de formación y política de cuadro y reservas.
3. Coordinar con Especialistas de las áreas del conocimiento médicas y psicológicas el estudio de salud de los trabajadores, debido a que en el presente trabajo se identificaron aspectos de tipo orgánico y psicológico en los cuales puede estar incidiendo el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Berrocal M. Carmen, Vásquez Molina A. (1995) Propuesta de un Programa de control de estrés para los funcionarios de I.N.A . Costa Rica./s.l.:s.n./. 96p.
2. Boyett, Joseph y Boyett, Jimmie (1999) ¿Qué es la psicología del trabajo?,. Tomado de: <http://www.tuobra.unam.mx>,
3. Cruz Cordero, Teresa. (1998) Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva /s.l.:s.n./. 234p.
4. Cantera López, Francisco Javier. (2006) Satisfacción laboral: encuesta de evaluación
5. Coral Oliver Hernández (1999) La ergonomía como ámbito de aplicación desde la psicología /s.l.:s.n./
6. Chiavenato, Adalberto. (2003) Administración de los Recursos Humanos. /s.l.: s.n./. 234p.
7. Enrique J. Garcés de Los Fayos Ruiz (2000) Aba colombia psicología de la organizaciones. /s.l.:/s.n./. 234p.
8. Garcés de Los Fayos Ruiz, Enrique J. (2000)Tesis sobre el burnout . Colombia : /s.n./. 231p.
9. Gabinete técnico provincial de Cantabria. /s.l.:s.n./. 98p.
10. Gregori Torada, Enrique. (1996) La Ergonomía en la Ingeniería de Sistemas. Madrid /s.n./. 123p.
11. Hernández Sánchez, Melissa. (1999) Tatiana Lima-Perú 1997 .Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana. /s.l. : s.n./. 221p.
12. Maslow Abraham (1971) The father reaches of human nature. Nueva York : Penguin. 234p.
13. Maslow Abraham (1968) Toward a psychology of being. Nueva York : Van Nostrand. 129p.
14. Mondelo, R.P.; Gregoril, E. y Barrau, P. (1994). "Ergonomía 1. Fundamentos". Barcelona:UPC. Mutua Universal.
15. Márquez Pérez, Mónica. (2006) Satisfacción laboral - Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral. /s.l. :s.n./. 231p.
16. Niño, J. (1991). "Psicología de la prevención: la realidad subjetiva de los riesgos". *MAPFRE Seguridad*, Nº 41.

17. Pereda, S. (1993). "Ergonomía del entorno laboral". Madrid: EUDEMA, S. A. (Ediciones de la Universidad Complutense, S. A.)

ANEXOS

Anexo N° 1

Definiciones de satisfacción laboral referenciada por varios autores.

Fuente: Elaboración Propia.

Autor(Año)	Definiciones
(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.

Anexo N° 2

Determinantes más importantes de satisfacción laboral referenciada por Sánchez, Hernández (2007).Fuente: Elaboración Propia.

Determinantes	Descripciones
Edad	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.
Género	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. 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.
Experiencia Laboral	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.
Nivel Ocupacional	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).
Nivel dentro de la Organización	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.

Anexo N° 3

Determinantes más importantes de satisfacción laboral referenciada por Torres, Valencia (2007). Fuente: Elaboración Propia.

Determinantes	Descripciones
Inteligencia	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. 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,
Trabajo Eventual Desafiante	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.
Recompensas Justas	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.
Condiciones Favorable de Trabajo	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.
Colegas que Brinde Apoyo	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 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).

Anexo N° 4

Efectos que influye la satisfacción laboral referenciada por Sánchez, Hernández (2007).

Fuente: Elaboración Propia.

Efectos	Descripciones
Satisfacción y Productividad.	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 a 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. 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.
Satisfacción y Ausentismo	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.) 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.
Satisfacción y Rotación	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 satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral.
Satisfacción salud de Persona	y la	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.

Anexo N° 5

Método para la evaluación de satisfacción laboral. Fuente: Elaboración Propia.

Nombre del Método o Instrumento	Autor	Año	País	Descripción
Método comparativo				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.).
Método Directo				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		Estados Unidos	

	Center de Michigan			
	Weinert	1985	Alemania	
Métodos aditivos o sustractivos				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.
Instrumento Porter	Porter	1962		- Recompensa que el individuo recibe de su trabajo. - Diferencia que existe entre "la recompensa percibida como adecuada" y la "recompensa efectivamente recibida"
Indice de Ian C.Ross y Alvin Zander	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.
Método Indirecto				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		- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. - Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Anexo N° 6

Recopilación de cuestionarios utilizados para el análisis de satisfacción laboral. Fuente: Elaboración Propia.

Nombre	Autor	Año	Descripción	Método
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.	

Cuestionario de satisfacción laboral.	Universidad de Salamanca,	2004-2005.	- Promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios a usuarios, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneas en los respectivos puestos de trabajo	
RAMDI- G	Federico Grant y Jaume Triginé.	2003.	- Identificar el grado de satisfacción laboral de las personas que integran su equipo y facilitar su mejora.	
Selección de técnicas psicológicas para el trabajo en el área de psicología organizacional	Rodríguez, González. Artin, Lorenzo. Roque, dova.	1999	- Técnica de situaciones problemitas. - Cuestionario al equipo de dirección - Identifica el estilo de comunicación. - El consejo de dirección. - Agente de cambio en la organización. - Encuesta sobre el trabajo creativo en grupos. - Encuesta de valores contra estrategia. - Cuál es su intención primordial al manejar un conflicto - Autoevaluación. La eficacia de cómo toma sus decisiones -Valores de la cultura. Definiciones operativas. - Retrato del grupo. - Fortalezas y debilidades del grupo. - Cómo trabajamos juntos.	Directo e indirecto

Anexo N° 7

Cuestionario de satisfacción laboral S 20/23. Fuente de elaboración: 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.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

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

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

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. 2. 3.	Indiferente 4.	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. 6. 7.

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

24. ¿Cuáles son las insatisfacciones principales que acompañan cada día su trabajo? (marque tantas como considere necesarias y ciertas)

_____ No me realizo profesionalmente

_____ Tengo un trabajo difícil

_____ Las relaciones entre los compañeros de trabajo no son adecuadas

_____ No tengo posibilidades de superación

-
- _____ No logro éxito en las gestiones de trabajo
 - _____ No existen buenas relaciones jefe-subordinado.
 - _____ Trabajo bajo presión
 - _____ La organización del trabajo no es adecuada
 - _____ No recibo la estimulación material requerida por el trabajo que realizo
 - _____ No poseo dominio de mi trabajo
 - _____ Tengo carga de trabajo
 - _____ No recibo estimulación moral por mi trabajo
 - _____ Los métodos de dirección utilizados no son adecuados.
 - _____ La dirección no se comunica adecuadamente con los trabajadores
 - _____ La dirección toma decisiones sin escuchar a los trabajadores
 - _____ Nunca se observa a los jefes en las áreas de trabajo
 - _____ No tengo apenas tiempo de descanso en mi jornada laboral

Otras:

¿Cuáles?

25. Cuáles son las motivaciones principales que acompañan cada día su trabajo (marque tantas considere necesaria y ciertas).

- Tengo un trabajo fijo.
- Me realizo profesionalmente.
- Tengo buenos compañeros de trabajo.
- Tengo un trabajo fácil y cómodo.
- Me supero.
- Cumplo las orientaciones de mis superiores.
- Mi salario actual.
- Tengo éxito en mis gestiones de trabajo.
- La organización del trabajo en la empresa.
- El dominio que tengo de mi trabajo.

- La forma en que se dirige mi trabajo por los superiores.
 - El reconocimiento social que recibo.
 - Mis resultados actuales.
 - La estimulación material y moral por mi labor.
 - Otros. ¿Cuales?
-
-

26. Mis conocimientos sobre:

#	Conocimientos	Suficientes	Pocos	Ninguno
1	Objetivos estratégicos del trabajo mi organización			
2	Resultados del trabajo			
3	La información y preparación necesaria para la implantación del Proceso de Perfeccionamiento en su centro?.			
4	El Convenio Colectivo Laboral			
5	Reglamento Disciplinario			
6	Reglamento de la Evaluación del Desempeño			
7	Comité de Expertos			
8	Funciones y Competencias de mi puesto de trabajo			
9	Indicadores de Seguridad y Salud de mi área de trabajo			

27. En caso que piense trasladarse de su Empresa seleccione en orden de prioridad (comenzando por 1, 2, 3, etc. por cual de las siguientes razones lo haría). Si no déjela sin contestar.

- _____ Realización profesional
- _____ Mejora salarial
- _____ Cercanía del lugar de residencia
- _____ Mejor estimulación
- _____ Mayor posibilidad de superación
- _____ Buscando métodos de dirección adecuados
- _____ Buscar un trabajo más motivante
- _____ Estar en el colectivo de compañeros donde se sienta mejor.
- _____ Otras

28. Datos Generales

Sexo	Masculino			Femenino	
Edad	Menos de 20	20-30 años	31-40 años	41-50 años	Más de 50
Categoría Ocupacional	Dirigente	Administrativ	Técnico	Servicio	Obrero
Tiempo en la Corporación	Menos de 3 años	3-5 años	6-10	11-15	Más de 15 años

Anexo N° 8**Entrevista realizada a director de Recursos Humanos. Fuente: Elaboración Propia.**

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 N° 9

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.

	Mucho	Poco	Nada
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:

	Mucho	Poco	Nada
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:

	Casi siempre	A veces	Nunca
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:

	Casi siempre	A veces	Nunca
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:

Si No

- | | | |
|---|-----|-----|
| 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 ()

Anexo N° 10**Cálculo de la muestra y estratificación de la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos.****Fuente: Elaboración Propia**

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

Donde: α = 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.

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

$$nt = \frac{182 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5(1-0.5)}{182 \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5(1-0.5)}$$

$$nt = 122$$

Entidades	Ni	Nt	Ni / Nt	ni= (Ni / Nt) x nt
Dirección de la empresa	30	182	0.16	20
UEB Producción Alimentaria	48	182	0.26	32
UEB Lavandería Unicornio	79	182	0.43	53
Unidad Taller Automotor	25	182	0.14	17

Fórmula para saber total de cada UEB

$$Nt = \frac{25}{182} = 0,14 = 17 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$Nt = \frac{79}{182} = 0,43 = 53 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$Nt = \frac{48}{182} = 0,26 = 32 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$Nt = \frac{30}{182} = 0,16 = 20 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

Los siguientes resultados 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 $\{(categoría\ ocupacional / Ni) * ni\}$. 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

Leyenda:

Obrero: O

Administrativo: A

Servicio: S

Técnico: T

Dirigente: D

Fórmula del cálculo por categoría Unidad Taller Automotor

$$O = \frac{17}{25} = 0,68 = 12$$

$$T = \frac{5}{25} = 0,2 = 3$$

$$S = \frac{2}{25} = 0,08 = 1$$

$$D = \frac{1}{25} = 0,04 = 1$$

Fórmula del cálculo por categoría UEB Producción Alimentaria

$$O = \frac{24}{48} = 0,5 = 16$$

$$T = \frac{8}{48} = 0,17 = 5$$

$$S = \frac{13}{48} = 0,27 = 9$$

$$D = \frac{3}{48} = 0,06 = 2$$

Fórmula del cálculo por categoría UEB Lavandería Unicornio

$$O = \frac{51}{79} = 0,65 = 34$$

$$T = \frac{9}{79} = 0,11 = 6$$

$$S = \frac{16}{79} = 0,20 = 11$$

$$D = \frac{2}{79} = 0,02 = 1$$

$$A = \frac{1}{79} = 0,08 = 1$$

Fórmula del cálculo por categoría Dirección de la Empresa.

$$O = \frac{2}{30} = 0,07 = 1$$

$$T = \frac{21}{30} = 0,7 = 14$$

$$S = \frac{1}{30} = 0,03 = 1$$

$$D = \frac{6}{30} = 0,2 = 4$$

Lugar a Encuestar	Total de trabajadores	Categoría Ocupacional					T de E	A encuestar por Categoría Ocupacional				
		O	A	S	T	D		O	A	S	T	D
Dirección de la empresa	30	2		1	21	6	20	1		1	14	4
UEB Producción Alimentaria	48	24		13	8	3	32	16		9	5	2
UEB Lavandería Unicornio	79	51	1	16	9	2	53	34	1	11	6	1
Unidad Taller Automotor	25	17		2	5	1	17	12		1	3	1
Total	182	94	1	32	43	12	122	63	1	22	28	8

Anexo N° 11

Procesamiento del cuestionario de satisfacción laboral con el SPSS 15.0 en la Empresa Sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente: Elaboración Propia.

Unidad Taller Automotor**Las satisfacciones que le produce su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Algo Insatisfecho	5	29,4	29,4	41,2
	Algo Satisfecho	3	17,6	17,6	58,8
	Bastante Satisfecho	6	35,3	35,3	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Bastante Insatisfecho	1	5,9	5,9	11,8
	Algo Insatisfecho	5	29,4	29,4	41,2
	Indiferente	1	5,9	5,9	47,1
	Algo Satisfecho	6	35,3	35,3	82,4
	Bastante Satisfecho	2	11,8	11,8	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Bastante Insatisfecho	1	5,9	5,9	11,8
	Algo Insatisfecho	3	17,6	17,6	29,4
	Indiferente	1	5,9	5,9	35,3
	Algo Satisfecho	5	29,4	29,4	64,7
	Bastante Satisfecho	5	29,4	29,4	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

El salario que usted recibe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Bastante Insatisfecho	6	35,3	35,3	41,2
	Algo Insatisfecho	6	35,3	35,3	76,5
	Algo Satisfecho	2	11,8	11,8	88,2
	Bastante Satisfecho	1	5,9	5,9	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Bastante Insatisfecho	3	17,6	17,6	29,4
	Algo Insatisfecho	3	17,6	17,6	47,1
	Indiferente	3	17,6	17,6	64,7
	Algo Satisfecho	3	17,6	17,6	82,4
	Bastante Satisfecho	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Algo Satisfecho	7	41,2	41,2	52,9
	Bastante Satisfecho	7	41,2	41,2	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Bastante Insatisfecho	2	11,8	11,8	17,6
	Algo Insatisfecho	1	5,9	5,9	23,5
	Indiferente	1	5,9	5,9	29,4
	Algo Satisfecho	7	41,2	41,2	70,6
	Bastante Satisfecho	4	23,5	23,5	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La iluminación de su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Algo Insatisfecho	4	23,5	23,5	29,4
	Algo Satisfecho	6	35,3	35,3	64,7
	Bastante Satisfecho	5	29,4	29,4	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La ventilación de su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Algo Insatisfecho	8	47,1	47,1	52,9
	Algo Satisfecho	3	17,6	17,6	70,6
	Bastante Satisfecho	3	17,6	17,6	88,2
	Muy Satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La temperatura de su local de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Bastante Insatisfecho	2	11,8	11,8	23,5
	Algo Insatisfecho	7	41,2	41,2	64,7
	Algo Satisfecho	2	11,8	11,8	76,5
	Bastante Satisfecho	3	17,6	17,6	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	3	17,6	17,6	17,6
	Bastante Insatisfecho	3	17,6	17,6	35,3
	Algo Insatisfecho	3	17,6	17,6	52,9
	Indiferente	2	11,8	11,8	64,7
	Algo Satisfecho	1	5,9	5,9	70,6
	Bastante Satisfecho	3	17,6	17,6	88,2
	Muy Satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Las oportunidades de promoción que tiene.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Bastante Insatisfecho	2	11,8	11,8	17,6
	Algo Insatisfecho	5	29,4	29,4	47,1
	Indiferente	4	23,5	23,5	70,6
	Algo Satisfecho	2	11,8	11,8	82,4
	Bastante Satisfecho	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Las relaciones personales con sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Indiferente	1	5,9	5,9	11,8
	Algo Satisfecho	4	23,5	23,5	35,3
	Bastante Satisfecho	9	52,9	52,9	88,2
	Muy Satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La supervisión que ejercen sobre usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Algo Insatisfecho	2	11,8	11,8	23,5
	Algo Satisfecho	3	17,6	17,6	41,2
	Bastante Satisfecho	7	41,2	41,2	82,4
	Muy Satisfecho	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Bastante Insatisfecho	1	5,9	5,9	11,8
	Algo Insatisfecho	2	11,8	11,8	23,5
	Indiferente	1	5,9	5,9	29,4
	Algo Satisfecho	4	23,5	23,5	52,9
	Bastante Satisfecho	7	41,2	41,2	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Algo Insatisfecho	1	5,9	5,9	11,8
	Indiferente	3	17,6	17,6	29,4
	Algo Satisfecho	4	23,5	23,5	52,9
	Bastante Satisfecho	6	35,3	35,3	88,2
	Muy Satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Indiferente	3	17,6	17,6	29,4
	Algo Satisfecho	4	23,5	23,5	52,9
	Bastante Satisfecho	6	35,3	35,3	88,2
	Muy Satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

El apoyo que recibe de sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	3	17,6	17,6	17,6
	Indiferente	1	5,9	5,9	23,5
	Algo Satisfecho	5	29,4	29,4	52,9
	Bastante Satisfecho	5	29,4	29,4	82,4
	Muy Satisfecho	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Bastante Insatisfecho	1	5,9	5,9	11,8
	Algo Insatisfecho	3	17,6	17,6	29,4
	Indiferente	1	5,9	5,9	35,3
	Algo Satisfecho	4	23,5	23,5	58,8
	Bastante Satisfecho	5	29,4	29,4	88,2
	Muy Satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Bastante Insatisfecho	1	5,9	5,9	11,8
	Algo Insatisfecho	1	5,9	5,9	17,6
	Indiferente	5	29,4	29,4	47,1
	Bastante Satisfecho	7	41,2	41,2	88,2
	Muy Satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Bastante Insatisfecho	1	5,9	5,9	17,6
	Algo Insatisfecho	3	17,6	17,6	35,3
	Indiferente	4	23,5	23,5	58,8
	Bastante Satisfecho	6	35,3	35,3	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	5	29,4	29,4	29,4
	Indiferente	1	5,9	5,9	35,3
	Algo Satisfecho	7	41,2	41,2	76,5
	Bastante Satisfecho	3	17,6	17,6	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Algo Insatisfecho	4	23,5	23,5	35,3
	Indiferente	4	23,5	23,5	58,8
	Algo Satisfecho	3	17,6	17,6	76,5
	Bastante Satisfecho	3	17,6	17,6	94,1
	Muy Satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

UEB Lavandería Unicornio**Las satisfacciones que le produce su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	8	15,1	15,1	15,1
	2	5	9,4	9,4	24,5
	3	2	3,8	3,8	28,3
	5	20	37,7	37,7	66,0
	6	13	24,5	24,5	90,6
	7	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	8	15,1	15,1	15,1
	2	5	9,4	9,4	24,5
	3	4	7,5	7,5	32,1
	5	23	43,4	43,4	75,5
	6	12	22,6	22,6	98,1
	7	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	8	15,1	15,1	15,1
	2	8	15,1	15,1	30,2
	5	26	49,1	49,1	79,2
	6	7	13,2	13,2	92,5
	7	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

El salario que usted recibe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	16	30,2	30,2	30,2
	2	5	9,4	9,4	39,6
	3	10	18,9	18,9	58,5
	5	12	22,6	22,6	81,1
	6	8	15,1	15,1	96,2
	7	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	5,7	5,7	5,7
	2	5	9,4	9,4	15,1
	3	4	7,5	7,5	22,6
	4	7	13,2	13,2	35,8
	5	22	41,5	41,5	77,4
	6	9	17,0	17,0	94,3
	7	3	5,7	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	7,5	7,5	7,5
	2	2	3,8	3,8	11,3
	3	6	11,3	11,3	22,6
	5	20	37,7	37,7	60,4
	6	12	22,6	22,6	83,0
	7	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	11,3	11,3	11,3
	2	2	3,8	3,8	15,1
	3	7	13,2	13,2	28,3
	5	23	43,4	43,4	71,7
	6	10	18,9	18,9	90,6
	7	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La iluminación de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	13	24,5	24,5	24,5
	2	7	13,2	13,2	37,7
	3	9	17,0	17,0	54,7
	5	12	22,6	22,6	77,4
	6	5	9,4	9,4	86,8
	7	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La ventilación de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	22	41,5	41,5	41,5
	2	11	20,8	20,8	62,3
	3	7	13,2	13,2	75,5
	5	5	9,4	9,4	84,9
	6	3	5,7	5,7	90,6
	7	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La temperatura de su local de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	32	60,4	60,4	60,4
	2	6	11,3	11,3	71,7
	3	6	11,3	11,3	83,0
	5	2	3,8	3,8	86,8
	6	2	3,8	3,8	90,6
	7	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	13	24,5	24,5	24,5
	2	2	3,8	3,8	28,3
	3	2	3,8	3,8	32,1
	5	24	45,3	45,3	77,4
	6	9	17,0	17,0	94,3
	7	3	5,7	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Las oportunidades de promoción que tiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	13	24,5	24,5	24,5
	2	2	3,8	3,8	28,3
	3	7	13,2	13,2	30,2
	4	1	1,9	1,9	32,1
	5	23	43,4	43,4	75,5
	6	1	1,9	1,9	88,7
	7	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Las relaciones personales con sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	7,5	7,5	7,5
	2	2	3,8	3,8	11,3
	5	23	43,4	43,4	54,7
	6	10	18,9	18,9	73,6
	7	14	26,4	26,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La supervisión que ejercen sobre usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	1,9	1,9	1,9
	2	2	3,8	3,8	5,7
	3	2	3,8	3,8	9,4
	5	27	50,9	50,9	60,4
	6	15	28,3	28,3	88,7
	7	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La proximidad y frecuencia con que es supervisado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	1,9	1,9	1,9
	2	2	3,8	3,8	5,7
	3	3	5,7	5,7	11,3
	5	34	64,2	64,2	75,5
	6	12	22,6	22,6	98,1
	7	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	7,5	7,5	7,5
	2	2	3,8	3,8	11,3
	3	4	7,5	7,5	18,9
	5	24	45,3	45,3	64,2
	6	16	30,2	30,2	94,3
	7	3	5,7	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	11,3	11,3	11,3
	2	5	9,4	9,4	20,8
	3	7	13,2	13,2	34,0
	4	1	1,9	1,9	35,8
	5	20	37,7	37,7	73,6
	6	11	20,8	20,8	94,3
	7	3	5,7	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

El apoyo que recibe de sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	1,9	1,9	1,9
	2	2	3,8	3,8	5,7
	5	28	52,8	52,8	58,5
	6	12	22,6	22,6	81,1
	7	10	18,9	18,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	11,3	11,3	11,3
	2	2	3,8	3,8	15,1
	3	5	9,4	9,4	24,5
	5	24	45,3	45,3	69,8
	6	13	24,5	24,5	94,3
	7	3	5,7	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Su participación en las decisiones de su departamento o sección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	11,3	11,3	11,3
	2	2	3,8	3,8	15,1
	3	8	15,1	15,1	30,2
	5	21	39,6	39,6	69,8
	6	10	18,9	18,9	88,7
	7	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	11,3	11,3	11,3
	2	2	3,8	3,8	15,1
	3	6	11,3	11,3	26,4
	4	7	13,2	13,2	39,6
	5	17	32,1	32,1	71,7
	6	13	24,5	24,5	96,2
	7	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	7,5	7,5	7,5
	2	2	3,8	3,8	11,3
	3	1	1,9	1,9	13,2
	4	4	7,5	7,5	20,8
	5	22	41,5	41,5	62,3
	6	13	24,5	24,5	86,8
	7	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	1,9	1,9	1,9
	2	2	3,8	3,8	5,7
	3	2	3,8	3,8	9,4
	4	8	15,1	15,1	24,5
	5	21	39,6	39,6	64,2
	6	15	28,3	28,3	92,5
	7	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

UEB Producción Alimentaria**Las satisfacciones que le produce su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	2	6,3	6,3	6,3
	Algo Satisfecho	6	18,8	18,8	25,0
	Bastante Satisfecho	17	53,1	53,1	78,1
	Muy Satisfecho	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	1	3,1	3,1	3,1
	Indiferente	3	9,4	9,4	12,5
	Algo Satisfecho	9	28,1	28,1	40,6
	Bastante Satisfecho	11	34,4	34,4	75,0
	Muy Satisfecho	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	3	9,4	9,4	9,4
	Algo Satisfecho	9	28,1	28,1	37,5
	Bastante Satisfecho	12	37,5	37,5	75,0
	Muy Satisfecho	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

El salario que usted recibe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	3	9,4	9,4	9,4
	Bastante Insatisfecho	6	18,8	18,8	28,1
	Algo Insatisfecho	5	15,6	15,6	43,8
	Algo Satisfecho	11	34,4	34,4	78,1
	Bastante Satisfecho	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	14	43,8	43,8	12,5
	Indiferente	4	12,5	12,5	15,6
	Algo Satisfecho	1	3,1	3,1	50,0
	Bastante Satisfecho	11	34,4	34,4	93,8
	Muy Satisfecho	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	2	6,3	6,3	6,3
	Algo Satisfecho	6	18,8	18,8	25,0
	Bastante Satisfecho	15	46,9	46,9	71,9
	Muy Satisfecho	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	5	15,6	15,6	15,6
	Algo Satisfecho	7	21,9	21,9	37,5
	Bastante Satisfecho	17	53,1	53,1	90,6
	Muy Satisfecho	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La iluminación de su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	3,1	3,1	3,1
	Algo Satisfecho	7	21,9	21,9	25,0
	Bastante Satisfecho	19	59,4	59,4	84,4
	Muy Satisfecho	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La ventilación de su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	6	18,8	18,8	18,8
	Bastante Insatisfecho	2	6,3	6,3	25,0
	Algo Satisfecho	5	15,6	15,6	40,6
	Bastante Satisfecho	9	28,1	28,1	68,8
	Muy Satisfecho	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La temperatura de su local de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	6	18,8	18,8	18,8
	Bastante Insatisfecho	2	6,3	6,3	25,0
	Algo Satisfecho	9	28,1	28,1	53,1
	Bastante Satisfecho	11	34,4	34,4	87,5
	Muy Satisfecho	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	3,1	3,1	3,1
	Algo Satisfecho	9	28,1	28,1	31,3
	Bastante Satisfecho	16	50,0	50,0	81,3
	Muy Satisfecho	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Las oportunidades de promoción que tiene.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	3	9,4	9,4	9,4
	Algo Satisfecho	13	40,6	40,6	50,0
	Bastante Satisfecho	13	40,6	40,6	90,6
	Muy Satisfecho	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Las relaciones personales con sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	3,1	3,1	3,1
	Algo Satisfecho	6	18,8	18,8	21,9
	Bastante Satisfecho	12	37,5	37,5	59,4
	Muy Satisfecho	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La supervisión que ejercen sobre usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	1	3,1	3,1	3,1
	Algo Satisfecho	9	28,1	28,1	31,3
	Bastante Satisfecho	22	68,8	68,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La proximidad y frecuencia con que es supervisado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	2	6,3	6,3	6,3
	Algo Insatisfecho	1	3,1	3,1	9,4
	Indiferente	1	3,1	3,1	12,5
	Algo Satisfecho	9	28,1	28,1	40,6
	Bastante Satisfecho	15	46,9	46,9	87,5
	Muy Satisfecho	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	1	3,1	3,1	3,1
	Indiferente	2	6,3	6,3	9,4
	Algo Satisfecho	6	18,8	18,8	28,1
	Bastante Satisfecho	19	59,4	59,4	87,5
	Muy Satisfecho	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	3	9,4	9,4	9,4
	Indiferente	1	3,1	3,1	12,5
	Algo Satisfecho	8	25,0	25,0	37,5
	Bastante Satisfecho	18	56,3	56,3	93,8
	Muy Satisfecho	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

El apoyo que recibe de sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	3,1	3,1	3,1
	Algo Satisfecho	6	18,8	18,8	21,9
	Bastante Satisfecho	15	46,9	46,9	68,8
	Muy Satisfecho	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	1	3,1	3,1	3,1
	Algo Satisfecho	13	40,6	40,6	43,8
	Bastante Satisfecho	17	53,1	53,1	96,9
	Muy Satisfecho	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	1	3,1	3,1	3,1
	Algo Satisfecho	12	37,5	37,5	40,6
	Bastante Satisfecho	13	40,6	40,6	81,3
	Muy Satisfecho	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	5	15,6	15,6	15,6
	Indiferente	2	6,3	6,3	21,9
	Algo Satisfecho	8	25,0	25,0	46,9
	Bastante Satisfecho	17	53,1	53,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	2	6,3	6,3	6,3
	Algo Insatisfecho	2	6,3	6,3	12,5
	Algo Satisfecho	8	25,0	25,0	37,5
	Bastante Satisfecho	15	46,9	46,9	84,4
	Muy Satisfecho	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	2	6,3	6,3	6,3
	Algo Insatisfecho	4	12,5	12,5	18,8
	Algo Satisfecho	6	18,8	18,8	37,5
	Bastante Satisfecho	15	46,9	46,9	84,4
	Muy Satisfecho	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Dirección de la Empresa**Las satisfacciones que le produce su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Satisfecho	9	45,0	45,0	50,0
	Bastante Satisfecho	7	35,0	35,0	85,0
	Muy Satisfecho	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	2	10,0	10,0	10,0
	Algo Satisfecho	8	40,0	40,0	50,0
	Bastante Satisfecho	6	30,0	30,0	80,0
	Muy Satisfecho	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Insatisfecho	2	10,0	10,0	15,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	20,0
	Algo Satisfecho	7	35,0	35,0	55,0
	Bastante Satisfecho	5	25,0	25,0	80,0
	Muy Satisfecho	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

El salario que usted recibe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Bastante Insatisfecho	2	10,0	10,0	15,0
	Algo Insatisfecho	5	25,0	25,0	40,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	45,0
	Algo Satisfecho	7	35,0	35,0	80,0
	Bastante Satisfecho	2	10,0	10,0	90,0
	Muy Satisfecho	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Bastante Insatisfecho	1	5,0	5,0	10,0
	Algo Insatisfecho	3	15,0	15,0	25,0
	Indiferente	2	10,0	10,0	35,0
	Algo Satisfecho	5	25,0	25,0	60,0
	Bastante Satisfecho	7	35,0	35,0	95,0
	Muy Satisfecho	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Insatisfecho	3	15,0	15,0	20,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	25,0
	Algo Satisfecho	3	15,0	15,0	40,0
	Bastante Satisfecho	8	40,0	40,0	80,0
	Muy Satisfecho	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	2	10,0	10,0	10,0
	Algo Insatisfecho	7	35,0	35,0	45,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	50,0
	Algo Satisfecho	2	10,0	10,0	60,0
	Bastante Satisfecho	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La iluminación de su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Insatisfecho	5	25,0	25,0	30,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	35,0
	Algo Satisfecho	4	20,0	20,0	55,0
	Bastante Satisfecho	7	35,0	35,0	90,0
	Muy Satisfecho	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La ventilación de su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Insatisfecho	1	5,0	5,0	10,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	15,0
	Bastante Satisfecho	10	50,0	50,0	65,0
	Muy Satisfecho	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La temperatura de su local de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Insatisfecho	1	5,0	5,0	10,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	15,0
	Bastante Satisfecho	10	50,0	50,0	65,0
	Muy Satisfecho	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Insatisfecho	2	10,0	10,0	15,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	20,0
	Algo Satisfecho	3	15,0	15,0	35,0
	Bastante Satisfecho	7	35,0	35,0	70,0
	Muy Satisfecho	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Las oportunidades de promoción que tiene.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	4	20,0	20,0	20,0
	Algo Satisfecho	7	35,0	35,0	55,0
	Bastante Satisfecho	5	25,0	25,0	80,0
	Muy Satisfecho	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Las relaciones personales con sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	10,0
	Algo Satisfecho	4	20,0	20,0	30,0
	Bastante Satisfecho	4	20,0	20,0	50,0
	Muy Satisfecho	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La supervisión que ejercen sobre usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Insatisfecho	1	5,0	5,0	10,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	15,0
	Algo Satisfecho	4	20,0	20,0	35,0
	Bastante Satisfecho	10	50,0	50,0	85,0
	Muy Satisfecho	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Bastante Insatisfecho	1	5,0	5,0	10,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	15,0
	Algo Satisfecho	5	25,0	25,0	40,0
	Bastante Satisfecho	9	45,0	45,0	85,0
	Muy Satisfecho	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	Algo Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	10,0
	Algo Satisfecho	5	25,0	25,0	35,0
	Bastante Satisfecho	11	55,0	55,0	90,0
	Muy Satisfecho	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	10,0
	Algo Satisfecho	4	20,0	20,0	30,0
	Bastante Satisfecho	11	55,0	55,0	85,0
	Muy Satisfecho	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

El apoyo que recibe de sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	10,0
	Algo Satisfecho	3	15,0	15,0	25,0
	Bastante Satisfecho	9	45,0	45,0	70,0
	Muy Satisfecho	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Insatisfecho	1	5,0	5,0	10,0
	Indiferente	2	10,0	10,0	20,0
	Algo Satisfecho	5	25,0	25,0	45,0
	Bastante Satisfecho	8	40,0	40,0	85,0
	Muy Satisfecho	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	3	15,0	15,0	20,0
	Algo Satisfecho	5	25,0	25,0	45,0
	Bastante Satisfecho	7	35,0	35,0	80,0
	Muy Satisfecho	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	1	5,0	5,0	10,0
	Algo Satisfecho	5	25,0	25,0	35,0
	Bastante Satisfecho	10	50,0	50,0	85,0
	Muy Satisfecho	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5,0	5,0	5,0
	Algo Satisfecho	4	20,0	20,0	25,0
	Bastante Satisfecho	10	50,0	50,0	75,0
	Muy Satisfecho	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	1	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	4	20,0	20,0	25,0
	Algo Satisfecho	2	10,0	10,0	35,0
	Bastante Satisfecho	9	45,0	45,0	80,0
	Muy Satisfecho	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Análisis del Procesamiento de las insatisfacciones principales.**Se encuentra insatisfecho por no poder realizarse profesionalmente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tiene realización profesional	85	69,7	69,7	69,7
	No tiene realización Profesional	37	30,3	30,3	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por tener un trabajo difícil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No tiene un trabajo difícil	91	74,6	74,6	74,6
	Tengo un trabajo difícil	31	25,4	25,4	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por que las relaciones entre los compañeros de trabajo no son adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Las relaciones entre los compañeros de trabajo es adecuada	113	92,6	92,6	92,6
	Las relaciones entre los compañeros de trabajo no son adecuadas	9	7,4	7,4	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por no tener posibilidades de superación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tengo posibilidades de superación	94	77,0	77,0	77,0
	No tengo posibilidades de superación	28	23,0	23,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por no lograr éxito en las gestiones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Logro éxito en las gestiones de trabajo	117	95,9	95,9	95,9
	No logro éxito en las gestiones de trabajo.	5	4,1	4,1	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por que existen buenas relaciones jefe- Subordinado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	existen buenas relaciones jefe-subordinado	116	95,1	95,1	95,1
	No existen buenas relaciones jefe-subordinado.	6	4,9	4,9	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por trabajar bajo presión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No trabaja bajo presión	82	67,2	67,8	67,8
	Trabajo Bajo presión	39	32,0	32,2	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
	Total	122	100,0		

Se encuentra insatisfecho por que la organización del trabajo no es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La organización del trabajo es adecuada	119	97,5	97,5	97,5
	La organización del trabajo no es adecuada	3	2,5	2,5	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por que no recibo la estimulación material requerida por el trabajo que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recibo la estimulación material requerida por el trabajo que realizo.	54	44,3	44,3	44,3
	No recibo la estimulación material requerida por el trabajo que realizo.	68	55,7	55,7	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por no tener dominio de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poseo dominio de mi trabajo.	116	95,1	95,1	95,1
	No poseo dominio de mi trabajo.	6	4,9	4,9	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por la carga de trabajo que tiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No tengo carga de trabajo	91	74,6	74,6	74,6
	Tengo carga de trabajo	31	25,4	25,4	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por no recibir estimulación moral por su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recibo estimulación moral por mi trabajo	79	64,8	64,8	64,8
	No recibo estimulación moral por mi trabajo	43	35,2	35,2	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por que los métodos de dirección utilizados no son adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los métodos de dirección utilizados son los adecuados.	120	98,4	98,4	98,4
	Los métodos de dirección utilizados no son los más adecuados.	2	1,6	1,6	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por que la dirección no se comunica adecuadamente con los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La dirección se comunica adecuadamente con los trabajadores	118	96,7	96,7	96,7
	La dirección no se comunica adecuadamente con los trabajadores	4	3,3	3,3	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por que la dirección toma decisiones sin escuchar a los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La dirección toma decisiones sin escuchar a los trabajadores	0			
Válidos	La dirección toma decisiones y escuchar a los trabajadores	122	100,0	100,0	100,0

Se encuentra insatisfecho por que nunca se observa a los jefes en las áreas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Se observa a los jefes en las áreas de trabajo	120	98,4	98,4	98,4
	Nunca se observa a los jefes en las áreas de trabajo	2	1,6	1,6	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra insatisfecho por que apenas tiene tiempo de descanso en su jornada laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tengo tiempo de descanso en mi jornada laboral	81	66,4	66,4	66,4
	No tengo apenas tiempo de descanso en mi jornada laboral	41	33,6	33,6	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Análisis del procesamiento de las motivaciones principales.**Se encuentra motivado por tener un trabajo fijo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No tengo un trabajo Fijo	16	13,1	13,1	13,1
	Tengo un trabajo Fijo	106	86,9	86,9	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por su realización profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No me realizo profesionalmente	66	54,1	54,1	54,1
	Me realizo profesionalmente	56	45,9	45,9	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por tener buenos compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No tengo buenos compañeros de trabajo	12	9,8	9,8	9,8
	Tengo buenos compañeros de trabajo.	110	90,2	90,2	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por tener un trabajo fácil y cómodo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No tengo un trabajo facil y comodo	115	94,3	94,3	94,3
	Tengo un trabajo facil y comodo	7	5,7	5,7	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por poder superarse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No me supero	93	76,2	76,2	76,2
	Me supero	29	23,8	23,8	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por cumplir con las orientaciones de sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No cumplo las orientaciones de mi jefe	44	36,1	36,1	36,1
	Cumplo las orientaciones de mi jefe	78	63,9	63,9	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por su salario actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No esta Motivado por su salario	112	91,8	91,8	91,8
	Mi salario actual	10	8,2	8,2	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por tener éxito en sus gestiones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No tengo exitos en mis gestiones de trabajo.	85	69,7	69,7	69,7
	Tengo exitos en mis gestiones de trabajo	37	30,3	30,3	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por la organización del trabajo en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No esta motivado por la organización del trabajo en la Empresa.	101	82,8	82,8	82,8
	La organización del trabajo en la empresa	21	17,2	17,2	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por el dominio que tiene de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No tiene dominio de su trabajo	65	53,3	53,3	53,3
	El dominio que tiene de su trabajo.	57	46,7	46,7	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por la forma en que se dirige su trabajo por los superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	80	65,6	65,6	65,6
	La forma en que se dirige mi trabajo por los superiores	42	34,4	34,4	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por el reconocimiento social que recibe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	No es reconocido socialmente	104	85,2	85,2	85,2
	El reconocimiento social que recibo	18	14,8	14,8	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Esta motivado por sus resultados actuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	No esta motivado por sus resultados actuales	100	82,0	82,0	82,0
	Mis resultados actuales	22	18,0	18,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se encuentra motivado por la estimulación material y moral que recibe por su labor por mi abor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	No recibo estimulación material y moral por mi labor	111	91,0	91,0	91,0
	La estimulación material y moral por mi labor.	11	9,0	9,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Análisis del procesamiento de los conocimientos acerca del funcionamiento de la Organización.**Mis conocimientos sobre los objetivos estratégicos del trabajo mi organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	21	17,2	17,2	17,2
	Pocos	35	28,7	28,7	45,9
	Suficientes	66	54,1	54,1	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Mis conocimientos de los resultados del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	12	9,8	9,8	9,8
	Pocos	38	31,1	31,1	41,0
	Suficientes	72	59,0	59,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Mis conocimientos en la información y preparación necesaria para la implantación del Proceso de Perfeccionamiento en su centro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	32	26,2	26,2	26,2
	Pocos	53	43,4	43,4	69,7
	Suficientes	37	30,3	30,3	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Mis conocimientos acerca Convenio Colectivo Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	14	11,5	11,5	11,5
	Pocos	31	25,4	25,4	36,9
	Suficientes	77	63,1	63,1	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Mis conocimientos acerca del reglamento disciplinario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	11	9,0	9,0	9,0
	Pocos	19	15,6	15,6	24,6
	Suficientes	92	75,4	75,4	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Mis conocimientos acerca de la Evaluación del Desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	8	6,6	6,6	6,6
	Pocos	14	11,5	11,5	18,0
	Suficientes	100	82,0	82,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Mis conocimientos sobre Comité de Expertos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	57	46,7	46,7	46,7
	Pocos	32	26,2	26,2	73,0
	Suficientes	33	27,0	27,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Mi conocimientos acerca de las funciones y competencias de mi puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	15	12,3	12,3	12,3
	Pocos	24	19,7	19,7	32,0
	Suficientes	83	68,0	68,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Mis conocimiento acerca de los indicadores de Seguridad y Salud de mi área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	9	7,4	7,4	7,4
	Pocos	19	15,6	15,6	23,0
	Suficientes	94	77,0	77,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Análisis del procesamiento sobre el traslado de su empresa.**Piensa trasladarse de su Empresa por una mejor realización profesional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	87	71,3	71,3	71,3
	Realización profesional	35	28,7	28,7	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Piensa trasladarse de su Empresa por una Mejora salarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	81	66,4	66,4	66,4
	Realización profesional	41	33,6	33,6	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Piensa trasladarse de su Empresa por cercanía del lugar de residencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	111	91,0	91,0	91,0
	Realización profesional	11	9,0	9,0	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Piensa trasladarse de su Empresa por una mejor estimulación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	82	67,2	67,2	67,2
	Realización profesional	40	32,8	32,8	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Piensa trasladarse de su Empresa para tener mayor posibilidad de superación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	118	96,7	96,7	96,7
	Realización profesional	4	3,3	3,3	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Piensa trasladarse de su Empresa buscando métodos de dirección adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	119	97,5	97,5	97,5
	Realización profesional	3	2,5	2,5	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Piensa trasladarse de su Empresa por un trabajo más motivante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	121	99,2	99,2	99,2
	Realización profesional	1	,8	,8	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Piensa trasladarse de su Empresa por estar en un colectivo de compañeros donde se sienta mejor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	120	98,4	98,4	98,4
	Realización profesional	2	1,6	1,6	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Anexo N° 12**Cálculo del índice de satisfacción: Fuente: Elaboración Propia.****Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.** $i = (3M + 2B + P) / 300$ UEB Producción Alimentaria

$$i = (3 \cdot 7 + 2 \cdot 17 + 6) / 300$$

$$i = 20 \%$$

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

$$i = (3 \cdot 15 + 2 \cdot 13 + 6) / 300$$

$$i = 20 \%$$

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

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 6 + 3) / 300$$

$$i = 6.0 \%$$

 $i = (3M + 2B + P) / 300$ Dirección de la Empresa

$$i = (3 \cdot 3 + 2 \cdot 7 + 9) / 300$$

$$i = 10 \%$$

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. $i = (3M + 2B + P) / 300$ UEB Producción Alimentaria

$$i = (3 \cdot 8 + 2 \cdot 11 + 9) / 300$$

$$i = 18 \%$$

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

$$i = (3 \cdot 0 + 2 \cdot 12 + 23) / 300$$

$$i = 16 \%$$

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

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 2 + 6) / 300$$

$$i = 4.0 \%$$

 $i = (3M + 2B + P) / 300$ Dirección de la Empresa

$$i = (3 \cdot 4 + 2 \cdot 6 + 8) / 300$$

$$i = 10 \%$$

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

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 8 + 2 \cdot 12 + 9) / 300$$

$$i = 19 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 4 + 2 \cdot 12 + 23) / 300$$

$$i = 16 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 7 + 26) / 300$$

$$i = 17 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3 \cdot 4 + 2 \cdot 5 + 7) / 300$$

$$i = 9.0 \%$$

El salario que usted recibe.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 7 + 2 \cdot 11 + 5) / 300$$

$$i = 16 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 4 + 2 \cdot 12 + 23) / 300$$

$$i = 16 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 7 + 26) / 300$$

$$i = 2,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3 \cdot 2 + 2 \cdot 2 + 7) / 300$$

$$i = 5.0 \%$$

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

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 2 + 2 \cdot 14 + 11) / 300$$

$$i = 16 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 3 + 2 \cdot 9 + 22) / 300$$

$$i = 16 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

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

$$i = 3,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 7 + 5) / 300$$

$$i = 7,0 \%$$

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

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 9 + 2 \cdot 15 + 6) / 300$$

$$i = 21 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 9 + 2 \cdot 12 + 20) / 300$$

$$i = 23 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 7 + 7) / 300$$

$$i = 8,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3 \cdot 4 + 2 \cdot 8 + 3) / 300$$

$$i = 10,0 \%$$

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

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 3 + 2 \cdot 17 + 7) / 300$$

$$i = 16 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 5 + 2 \cdot 10 + 23) / 300$$

$$i = 19 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 4 + 7) / 300$$

$$i = 6,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3 \cdot 8 + 2 \cdot 2 + 1) / 300$$

$$i = 9,0 \%$$

La iluminación de su lugar de trabajo.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 5 + 2 \cdot 19 + 7) / 300$$

$$i = 2,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 7 + 2 \cdot 5 + 12) / 300$$

$$i = 14 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 5 + 6) / 300$$

$$i = 6,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3 \cdot 2 + 2 \cdot 7 + 4) / 300$$

$$i = 8,0 \%$$

La ventilación de su lugar de trabajo.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 10 + 2 \cdot 9 + 5) / 300$$

$$i = 17 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 5 + 2 \cdot 3 + 5) / 300$$

$$i = 8,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3 \cdot 5 + 2 \cdot 3 + 5) / 300$$

$$i = 8,0 \%$$

$i = (3M + 2B + P) / 300$ Dirección de la Empresa

$$i = (3 \cdot 7 + 2 \cdot 10 + 0) / 300$$

$$i = 13 \%$$

La temperatura de su local de trabajo.

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

$$i = (3 \cdot 4 + 2 \cdot 11 + 9) / 300$$

$$i = 14 \%$$

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

$$i = (3 \cdot 5 + 2 \cdot 2 + 2) / 300$$

$$i = 7,0 \%$$

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

$$i = (3 \cdot 1 + 2 \cdot 3 + 2) / 300$$

$$i = 3,0 \%$$

$i = (3M + 2B + P) / 300$ Dirección de la Empresa

$$i = (3 \cdot 7 + 2 \cdot 10 + 0) / 300$$

$$i = 13 \%$$

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

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

$$i = (3 \cdot 6 + 2 \cdot 16 + 9) / 300$$

$$i = 20 \%$$

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

$$i = (3 \cdot 3 + 2 \cdot 9 + 24) / 300$$

$$i = 17,0 \%$$

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

$$i = (3 \cdot 2 + 2 \cdot 9 + 4) / 300$$

$$i = 2,0 \%$$

$i = (3M + 2B + P) / 300$ Dirección de la Empresa

$$i = (3 \cdot 6 + 2 \cdot 7 + 3) / 300$$

$$i = 11,0 \%$$

Las oportunidades de promoción que tiene.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 3 + 2 \cdot 13 + 13) / 300$$

$$i = 16 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 6 + 2 \cdot 7 + 23) / 300$$

$$i = 18,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

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

$$i = 2,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3 \cdot 4 + 2 \cdot 5 + 7) / 300$$

$$i = 9,0 \%$$

Las relaciones personales con sus superiores.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 13 + 2 \cdot 12 + 6) / 300$$

$$i = 23 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3 \cdot 14 + 2 \cdot 10 + 23) / 300$$

$$i = 28,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3 \cdot 2 + 2 \cdot 9 + 4) / 300$$

$$i = 9,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3 \cdot 4 + 2 \cdot 5 + 7) / 300$$

$$i = 9,0 \%$$

La supervisión que ejercen sobre usted.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3 \cdot 0 + 2 \cdot 22 + 9) / 300$$

$$i = 17,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3*6+2*15+27)/300$$

$$i = 25,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3*3+2*7+3)/300$$

$$i = 8,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3*3+2*10+4)/300$$

$$i = 11.0 \%$$

La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3*4+2*15+9)/300$$

$$i = 17 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3*1+2*12+34)/300$$

$$i = 20, 0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3*1+2*7+4)/300$$

$$i = 7,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3*3+2*9+5)/300$$

$$i = 10.0 \%$$

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3*4+2*19+6)/300$$

$$i = 18 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3*3+2*16+24)/300$$

$$i = 21, 0 \%$$

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

$$i = (3*2+2*6+4)/300$$

$$i = 7,0 \%$$

$i = (3M + 2B + P) / 300$ Dirección de la Empresa

$$i = (3*2+2*11+5)/300$$

$$i = 11.0 \%$$

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

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

$$i = (3*2+2*18+8)/300$$

$$i = 16 \%$$

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

$$i = (3*3+2*12+34)/300$$

$$i = 17, 0 \%$$

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

$$i = (3*2+2*6+4)/300$$

$$i = 7,0 \%$$

$i = (3M + 2B + P) / 300$ Dirección de la Empresa

$$i = (3*3+2*11+4)/300$$

$$i = 11.0 \%$$

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

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

$$i = (3*1+2*17+13)/300$$

$$i = 16,0 \%$$

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

$$i = (3*3+2*13+24)/300$$

$$i = 19, 0 \%$$

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

$$i = (3*2+2*5+4)/300$$

$$i = 6,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3*6+2*9+3)/300$$

$$i = 13.0 \%$$

Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3*6+2*13+12)/300 \quad i = 18 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3*6+2*10+21)/300$$

$$i = 20,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3*2+2*7+0)/300$$

$$i = 7,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3*4+2*7+5)/300$$

$$i = 10.0 \%$$

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

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3*0+2*17+8)/300$$

$$i = 17 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3*7+2*13+17)/300$$

$$i = 16,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3*1+2*6+0)/300$$

$$i = 5,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3*3+2*10+5)/300$$

$$i = 12.0 \%$$

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

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3*5+2*15+8)/300$$

$$i = 17 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3*7+2*13+22)/300$$

$$i = 20,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3*1+2*3+7)/300$$

$$i = 5,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3*5+2*10+4)/300$$

$$i = 13,0 \%$$

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

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Producción Alimentaria}$$

$$i = (3*5+2*15+6)/300$$

$$i = 17 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{UEB Lavandería Unicornio}$$

$$i = (3*4+2*15+21)/300$$

$$i = 21,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Unidad Taller Automotor}$$

$$i = (3*1+2*3+3)/300$$

$$i = 4,0 \%$$

$$i = (3M + 2B + P) / 300 \quad \text{Dirección de la Empresa}$$

$$i = (3*4+2*9+2)/300$$

$$i = 10,0 \%$$

Anexo N°13**Análisis del SPSS Versión 15.0. Cálculo de los estresores en la UEB Lavandería Unicornio en la Empresa sucursal Servisa Cienfuegos. Fuente; Elaboración Propia****Tiene Idea que es el estrés**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	53	100,0	100,0	100,0

Se considera afectado por el estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	44	83,0	83,0	83,0
No	9	17,0	17,0	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Conflictos con superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nada	37	69,8	69,8	69,8
Poco	16	30,2	30,2	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Conflictos con subalternos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nada	43	81,1	81,1	81,1
Poco	8	15,1	15,1	96,2
Mucho	2	3,8	3,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Conflictos con otros compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nada	51	96,2	96,2	96,2
Poco	2	3,8	3,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Carga excesiva de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nada	20	37,7	37,7	37,7
Poco	6	11,3	11,3	49,1
Mucho	27	50,9	50,9	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Trabajo rutinario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nada	21	39,6	39,6	39,6
Poco	11	20,8	20,8	60,4
Mucho	21	39,6	39,6	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Sobrecarga de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	17	32,1	32,1	32,1
	Poco	6	11,3	11,3	43,4
	Mucho	30	56,6	56,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Falta de claridad en la funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	44	83,0	83,0	83,0
	Poco	8	15,1	15,1	98,1
	Mucho	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Trabajo riesgoso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	37	69,8	69,8	69,8
	Poco	14	26,4	26,4	96,2
	Mucho	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Carga con mucha responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	25	47,2	47,2	47,2
	Poco	17	32,1	32,1	79,2
	Mucho	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Poca motivación en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	22	41,5	41,5	41,5
	Poco	13	24,5	24,5	66,0
	Mucho	18	34,0	34,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Poca posibilidad de ascenso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	36	67,9	67,9	67,9
	Poco	6	11,3	11,3	79,2
	Mucho	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Bajos salarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	25	47,2	47,2	47,2
	Poco	16	30,2	30,2	77,4
	Mucho	12	22,6	22,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Pocos incentivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	36	67,9	67,9	67,9
	Poco	9	17,0	17,0	84,9
	Mucho	8	15,1	15,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Falta de comunicación de la jefatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	31	58,5	58,5	58,5
	Poco	13	24,5	24,5	83,0
	Mucho	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Falta de comunicación en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	28	52,8	52,8	52,8
	Poco	14	26,4	26,4	79,2
	Mucho	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Falta de organización en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	32	60,4	60,4	60,4
	Poco	10	18,9	18,9	79,2
	Mucho	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Mucha improvisación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	37	69,8	69,8	69,8
	Poco	7	13,2	13,2	83,0
	Mucho	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Factores Relacionados con el trabajo te estresan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	10	18,9	18,9	18,9
	Frecuentemente	12	22,6	22,6	41,5
	Nunca	6	11,3	11,3	52,8
	Algunas veces	25	47,2	47,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Factores relacionados con la Familia te estresan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	4	7,5	7,5	7,5
	Rara vez	10	18,9	18,9	26,4
	Frecuentemente	8	15,1	15,1	41,5
	Nunca	11	20,8	20,8	62,3
	Algunas veces	20	37,7	37,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Factores que se relacionan con la finanzas le estresan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	15,1	15,1	15,1
	Rara vez	4	7,5	7,5	22,6
	Frecuentemente	9	17,0	17,0	39,6
	Nunca	11	20,8	20,8	60,4
	Algunas veces	21	39,6	39,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Usted como líder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	47	88,7	88,7	88,7
	Poco	4	7,5	7,5	96,2
	5	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Pertenencia a grupos sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	49	92,5	92,5	92,5
	Poco	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Relaciones amistosas y sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	40	75,5	75,5	75,5
	Poco	11	20,8	20,8	96,2
	Mucho	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	45	84,9	84,9	84,9
	Poco	6	11,3	11,3	96,2
	Mucho	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Sentimientos de superioridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	50	94,3	94,3	94,3
	Poco	2	3,8	3,8	98,1
	Mucho	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Sentimientos de inferioridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	49	92,5	92,5	92,5
	Poco	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Le cuesta relacionarse con los demás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	45	84,9	84,9	84,9
	Poco	6	11,3	11,3	96,2
	Mucho	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	3,8	3,8	3,8
	Rara vez	4	7,5	7,5	11,3
	Frecuentemente	4	7,5	7,5	18,9
	Nunca	28	52,8	52,8	71,7
	Algunas veces	15	28,3	28,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Estudia usted actualmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	18,9	18,9	18,9
	No	43	81,1	81,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Los factores que se relacionan con su estudio le estresan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	3,8	3,8	3,8
	Rara vez	4	7,5	7,5	11,3
	Frecuentemente	1	1,9	1,9	13,2
	Nunca	35	66,0	66,0	79,2
	Algunas veces	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dolores de espalda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	20	37,7	37,7	37,7
	Poco	12	22,6	22,6	60,4
	Mucho	21	39,6	39,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Contracción muscular general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	29	54,7	54,7	54,7
	Poco	5	9,4	9,4	64,2
	Mucho	19	35,8	35,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dolores de nuca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	30	56,6	56,6	56,6
	Poco	3	5,7	5,7	62,3
	Mucho	20	37,7	37,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dolores de piernas y brazos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	29	54,7	54,7	54,7
	Poco	5	9,4	9,4	64,2
	Mucho	19	35,8	35,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dolores de cintura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	32	60,4	60,4	60,4
	Poco	8	15,1	15,1	75,5
	Mucho	13	24,5	24,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dolores articulares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	33	62,3	62,3	62,3
	Poco	7	13,2	13,2	75,5
	Mucho	13	24,5	24,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dolores de ojos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	48	90,6	90,6	90,6
	Poco	2	3,8	3,8	94,3
	Mucho	3	5,7	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dificultades menstruales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	39	73,6	73,6	73,6
	A Veces	8	15,1	15,1	88,7
	Casi Siempre	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Infertilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	49	92,5	92,5	92,5
	A Veces	2	3,8	3,8	96,2
	Casi Siempre	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Diabetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	51	96,2	96,2	96,2
	Casi Siempre	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Sed

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	37	69,8	69,8	69,8
	A Veces	8	15,1	15,1	84,9
	Casi Siempre	8	15,1	15,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fatiga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	39	73,6	73,6	73,6
	A Veces	10	18,9	18,9	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Cambios en el apetito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	37	69,8	69,8	69,8
	A Veces	9	17,0	17,0	86,8
	Casi Siempre	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Desmayos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	47	88,7	88,7	88,7
	A Veces	2	3,8	3,8	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dificultad al tragar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	49	92,5	92,5	92,5
	A Veces	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dificultades sexuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	41	77,4	77,4	77,4
	A Veces	8	15,1	15,1	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Problemas de garganta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	39	73,6	73,6	73,6
	A Veces	8	15,1	15,1	88,7
	Casi Siempre	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dolores de cabeza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	27	50,9	50,9	50,9
	A Veces	12	22,6	22,6	73,6
	Casi Siempre	14	26,4	26,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Mareos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	37	69,8	69,8	69,8
	A Veces	9	17,0	17,0	86,8
	Casi Siempre	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Temblores frecuentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	47	88,7	88,7	88,7
	A Veces	2	3,8	3,8	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Presión alta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	39	73,6	73,6	73,6
	A Veces	4	7,5	7,5	81,1
	Casi Siempre	10	18,9	18,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Presión baja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	47	88,7	88,7	88,7
	A Veces	4	7,5	7,5	96,2
	Casi Siempre	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Manos y pies fríos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	46	86,8	86,8	86,8
	A Veces	3	5,7	5,7	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Sudor frecuente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	32	60,4	60,4	60,4
	A Veces	7	13,2	13,2	73,6
	Casi Siempre	14	26,4	26,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Actividad excesiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	36	67,9	67,9	67,9
	A Veces	11	20,8	20,8	88,7
	Casi Siempre	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Latidos anormales del corazón

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	41	77,4	77,4	77,4
	A Veces	7	13,2	13,2	90,6
	Casi Siempre	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Ansiedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	28	52,8	52,8	52,8
	A Veces	11	20,8	20,8	73,6
	Casi Siempre	14	26,4	26,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Frustración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	46	86,8	86,8	86,8
	A Veces	3	5,7	5,7	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Depresión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	31	58,5	58,5	58,5
	A Veces	11	20,8	20,8	79,2
	Casi Siempre	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Agresividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	40	75,5	75,5	75,5
	A Veces	6	11,3	11,3	86,8
	Casi Siempre	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Irritabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	35	66,0	66,0	66,0
	A Veces	9	17,0	17,0	83,0
	Casi Siempre	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Trastornos de sueño (somnolencia, pesadillas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	24	45,3	45,3	45,3
	A Veces	14	26,4	26,4	71,7
	Casi Siempre	15	28,3	28,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Cansancio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	18	34,0	34,0	34,0
	A Veces	16	30,2	30,2	64,2
	Casi Siempre	19	35,8	35,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Llanto fácil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	40	75,5	75,5	75,5
	A Veces	5	9,4	9,4	84,9
	Casi Siempre	8	15,1	15,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Sensación de soledad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	34	64,2	64,2	64,2
	A Veces	11	20,8	20,8	84,9
	Casi Siempre	8	15,1	15,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Pensamiento obsesivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	40	75,5	75,5	75,5
	A Veces	8	15,1	15,1	90,6
	Casi Siempre	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Estreñimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	39	73,6	73,6	73,6
	Casi Siempre	12	22,6	22,6	96,2
	11	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Problemas digestivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	36	67,9	67,9	67,9
	A Veces	8	15,1	15,1	83,0
	Casi Siempre	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Diarrea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	42	79,2	79,2	79,2
	A Veces	9	17,0	17,0	96,2
	Casi Siempre	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Paladar amargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	39	73,6	73,6	73,6
	A Veces	5	9,4	9,4	83,0
	Casi Siempre	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nauseas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	48	90,6	90,6	90,6
	A Veces	1	1,9	1,9	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Gases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	39	73,6	73,6	73,6
	A Veces	7	13,2	13,2	86,8
	Casi Siempre	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Dolor de estómago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	34	64,2	64,2	64,2
	A Veces	10	18,9	18,9	83,0
	Casi Siempre	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Gastritis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	41	77,4	77,4	77,4
	A Veces	4	7,5	7,5	84,9
	Casi Siempre	7	13,2	13,2	98,1
	8	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Problemas de memoria y juicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	41	77,4	77,4	77,4
	A Veces	8	15,1	15,1	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Indecisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	29	54,7	54,7	54,7
	A Veces	20	37,7	37,7	92,5
	Casi Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Preocupación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	16	30,2	30,2	30,2
	A Veces	18	34,0	34,0	64,2
	Casi Siempre	19	35,8	35,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Problemas mentales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	51	96,2	96,2	96,2
	Casi Siempre	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Padece usted de alguna enfermedad principal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	26,4	26,4	26,4
	No	39	73,6	73,6	100,0
	Total	53	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	10	18,9	18,9	18,9
No	43	81,1	81,1	100,0
Total	53	100,0	100,0	

La frecuencia aproximada con que usted dedica tiempo para recrearse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cada Semana	17	32,1	32,1	32,1
Cada 15 día	10	18,9	18,9	50,9
Cada 22 día	1	1,9	1,9	52,8
Cada 30 día	6	11,3	11,3	64,2
Más de cada 30 días	19	35,8	35,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	12	22,6	22,6	22,6
No	41	77,4	77,4	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fumar diariamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	19	35,8	35,8	35,8
No	34	64,2	64,2	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Consumir más de 2 tazas de café por día

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	33	62,3	62,3	62,3
No	20	37,7	37,7	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Comer con mucha sal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	13	24,5	24,5	24,5
No	40	75,5	75,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Comer con mucha azúcar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	10	18,9	18,9	18,9
No	43	81,1	81,1	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Comer muchas harinas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	26,4	26,4	26,4
	No	39	73,6	73,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Comer con mucha grasa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	19	35,8	35,8	35,8
	No	34	64,2	64,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Cómo calificar su nivel de estrés actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	17	32,1	32,1	32,1
	Moderado	28	52,8	52,8	84,9
	Alto	8	15,1	15,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	24	45,3	45,3	45,3
	No	29	54,7	54,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Ha recibido capacitación para controlar el estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	1,9	1,9	1,9
	No	52	98,1	98,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Cómo calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	8	15,1	15,1	15,1
	Moderado	27	50,9	50,9	66,0
	Alto	18	34,0	34,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Anexo N° 14

PLAN DE INTERVENCION PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA EMPRESA SUCURSAL SERVISA DE CIENFUEGOS.Fuente: Elaboración Propia

Qué	Dónde	Cómo	Cuándo	Quién
Realizar un estudio de iluminación	UEB Lavandería Unicornio Dirección de la Empresa	- Medir niveles de iluminación para comprobar si existen deficientes niveles de iluminación. - Comprobar la pertinencia del diseño del sistema teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en la normativa cubana relacionada con el tema y los métodos referidos en la bibliografía.	Septiembre 2009	Especialistas de Recursos Humanos de la UEB, asesorados por especialistas de la Universidad de Cienfuegos y del Centro de Higiene y epidemiología.
Realizar estudio de ventilación	UEB Lavandería Unicornio Unidad Taller Automotor	- Medir los niveles de ventilación para comprobar si existen deficientes niveles de ventilación. - Comprobar la pertinencia del diseño del sistema teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en la normativa relacionada con el tema y los métodos referidos en la bibliografía.	Octubre 2009	Especialistas de Recursos Humanos de la UEB asesorados por especialistas de la Universidad de Cienfuegos y del Centro de Higiene y Epidemiología.
Revisar el Sistema de pago y de estimulación.	UEB Lavandería Unicornio UEB Producción Alimentaria UEB Taller Automotor	Realizar un estudio que permita proponer a niveles superiores de la Empresa un nuevo sistema de pago o de estimulación a partir de las normativas establecidas por el MTSS y el MINTUR.	Agosto 2009	Especialistas de Recursos Humanos de la UEB, asesorados por especialistas de la Universidad y del MTSS y el MINTUR.
Revisar planes de producción, objetivos y metas a alcanzar	UEB Producción Alimentaria UEB Taller Automotor	- Realizar sesiones de trabajo teniendo en cuenta las disposiciones de los niveles de Dirección superior y resultados obtenidos en el trabajo realizado. - Tener en cuenta el criterio de los trabajadores en la toma de decisiones para definir presupuestos y planes de trabajos y de producción.	Diciembre 2009	Director, asesorado por especialistas de la Dirección, Comercial, de Economía y Planificación de la empresa
Realizar un estudio de antropometría	Dirección de la Empresa	Registrar las características antropométricas de los trabajadores y los espacios de trabajo de que dispone para realizar sus funciones.	Octubre de 2009	Especialistas de Recursos Humanos de la UEB asesorados por especialistas de la Universidad de Cienfuegos.
Identificar a trabajadores en general y jóvenes talentos con potencialidad a ser promovidos a cargos superiores (Política de Cuadros y reservas)	Dirección de la Empresa	- Tener en cuenta: Perfil de cargo o perfil de competencias y las normativas establecidas por el MINTUR y MTSS, resultados de trabajo por departamentos y áreas. - Identificar el nivel de incidencia de cada trabajador en dichos resultados y evaluaciones de desempeños.	Enero de 2010	Especialistas de Recursos Humanos
Realizar estudios de carga física	UEB Lavandería Unicornio	- Aplicar métodos tales como REBA, RULA, OWAS que posibiliten identificar posturas inadecuadas. - Redactar un programa de higiene postural.	Enero 2010	Especialistas de Recursos Humanos de la UEB asesorados por especialistas de la Universidad de Cienfuegos.
Realizar un estudio referido a la monotonía del trabajo	UEB Lavandería Unicornio	Aplicar herramientas (listas de chequeo) propias de este factor de riesgos que permitan identificar la veracidad de lo dicho por los trabajadores	Febrero 2010	Especialistas de Recursos Humanos de la UEB asesorados por especialistas de la Universidad de Cienfuegos
Programar estudios de tipo médico y psicológicos	UEB Lavandería Unicornio	Establecer convenios con el Policlínico Laboral para corroborar desde el punto de vista de estas ciencias lo identificado en este trabajo relacionado con el estado de salud de los trabajadores de esta UEB	Julio 2009	Directora de Recursos Humanos de la Empresa.