

Facultad de Psicología

Universidad Nacional de Mar del Plata

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE GENERAL ALVARADO. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SECTOR ADMINISTRATIVO.

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S 143/89

Alumnas: Asiain Griselda, N° matrícula 6981/05 D.N.I: 32584851

Rubio, Agustina, N° matrícula 7104/05 D.N.I: 32258465

Supervisor: Mgr. Ana Isabel Redondo

Cátedra de radicación: Psicología Laboral

Fecha de presentación: 19/11/12.



N° CLASIFICACION:	ADQUISICION:
t-88	bx
	N° INVENTARIO:
	R-1213

Este Informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas Asiain Griselda, Rubio Agustina de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores.



El que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por los alumnos Asiain Griselda N° matrícula 6891/05 y Rubio Agustina matrícula N° 7104/05, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 12 días del mes de Noviembre del año 2019

Firma



Aclaración

Sello del Supervisor

Mg. Ana Isabel Redondo

INFORME DE EVALUACIÓN

En mi condición de supervisora del presente trabajo de investigación realizado por las alumnas Asiain Griselda, N° matrícula 6981/05 D.N.I: 32584851 y Rubio, Agustina, N° matrícula 7104/05 D.N.I: 32258465 de constancia de aprobación de los contenidos del mismo.

La lectura del trabajo permite observar el logro de los objetivos propuestos a través de una exposición clara, ordenada y coherente. Con respecto a las condiciones formales de la presentación se cumple con lo estipulado en la reglamentación vigente.

Se trabajó respetando las pautas de la planificación, en forma ordenada y comprometida, resolviendo con eficiencia y responsabilidad las distintas situaciones.

La temática desarrollada puede ser de utilidad para las Cátedras de Psicología Laboral, Psicología Social, y los Seminarios de Psicología Laboral, por lo cual se sugiere ofrecer este informe a quienes puedan aprovecharlo.

Por todo lo anterior, apruebo el trabajo realizado y este informe final.

Mar del Plata, 12 de Noviembre de 2012.-



Mgr. Ana Isabel Redondo

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por los alumnos Asiain Griselda N° matrícula 6891/05 y Rubio Agustina matrícula N° 7104/05.

Firma

Aclaración

Fecha de aprobación

PLAN DE TRABAJO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PLAN DE TRABAJO DE LA INVESTIGACIÓN DE PREGRADO

Requisito curricular del Plan de Estudios 1989 (O.C.S. 143/89)

- Apellido Y Nombre de los alumnos:
Asiain, Griselda
Rubio, Agustina
- Matricula y año:
6891/05
7104/05
- Cátedra o Seminario de radicación: Psicología Laboral
- Supervisor: Mg. Ana Isabel Redondo
- Co-supervisor
- Título del proyecto: Evaluación de la Satisfacción laboral de los Empleados de la Municipalidad de General Alvarado. Análisis comparativo de las áreas de atención al público y sector administrativo.



Descripción resumida

En el presente estudio se pretende evaluar las similitudes y diferencias en la percepción de la Satisfacción Laboral en dos áreas de la Municipalidad de General Alvarado: sector de atención al público y sector administrativo. A partir de esto, se busca concluir con los factores que inciden en dicha percepción. Se realizará a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1998)

Se parte de una concepción de la Satisfacción Laboral entendida como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Peiró, 1983).

La muestra con la que se trabajará es de tipo intencional y estará conformada por 50 sujetos.

Palabras clave

Satisfacción Laboral- Motivación- Empleado

Descripción detallada

Motivo y antecedentes

La satisfacción laboral es definida por Peiró (1983) como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Evaluar la satisfacción laboral permite conocer las actitudes positivas y negativas del individuo frente a su trabajo, las cuales afectan directa o indirectamente sobre su salud de acuerdo a la propia evaluación personal.

A nivel individual, cuando una persona ingresa a una organización lo hace con ciertas características biográficas, valores y cultura que influirán sobre su conducta laboral y su actitud frente al trabajo.

Las consecuencias de un trabajador insatisfecho repercuten tanto a nivel grupal como organizacional ya que en el grupo se incrementan los conflictos, los accidentes, el absentismo y la rotación que a nivel organizacional influyen en la productividad.

La problemática que el presente trabajo pretende abordar está basada en la hipótesis de que las diferencias dentro de la Municipalidad de General Alvarado en cuanto a la satisfacción laboral, dependen principalmente de determinados factores: la relación entre los objetivos fijados y la posibilidad de alcanzar los mismos a partir de sus conductas; las condiciones ambientales del trabajo y el grado de supervisión / liderazgo en cada sector. Estos factores aluden a hechos o condiciones que se dan en el mundo de la organización laboral y que repercuten directamente en la satisfacción del trabajador.

En cuanto a los objetivos y alcance de la tarea distintos estudios citados por Peiró (1983) coinciden en señalar que las tareas variadas, complejas y difíciles satisfacen más al trabajador, que las actividades rutinarias que exigen una menor capacidad.

La idea de que el grado de supervisión ejercería influencia en la satisfacción laboral se deriva de los resultados de los estudios presentados por Peiró (1983) en los cuales se concluye que los trabajadores que poseen libertad

para elegir sus propios métodos y ritmos de trabajos, muestran un mayor nivel de satisfacción.

Se ha realizado una búsqueda de investigaciones científicas en relación a esta temática rastreándose como antecedente el trabajo realizado por José Antonio Pérez Rubio y Rafael Robira Ramírez titulado "Influencia de los aspectos subjetivos y ambientales en la satisfacción de los empleados públicos: el caso de Extremadura" en el que se plantea que el estudio de la satisfacción necesita traspasar la esfera individual, para abordar las características que influyen en la conducta e incorporar aquellas variables que inciden en la satisfacción a partir de las características sociales tales como: diferencias de estatus, categoría profesional, la reacción a partir de los grupos de pertenencia y referencia, etc., que, sin lugar a dudas, inciden en la motivación y el grado de satisfacción laboral. La investigación consistió en la aplicación de un cuestionario descriptivo en empleados del gobierno de la Administración Regional de Extremadura que permitía evaluar el aspecto psicológico y sociológico de la Satisfacción Laboral. Los autores concluyen que el personal laboral está más satisfecho en el trabajo que los funcionarios debido a factores de carácter sociolaboral y contractual como el tipo de ordenamiento laboral menos rígido y más adaptado a las necesidades laborales que el administrativo. En relación a la satisfacción a partir de los grupos de referencia que rodean al trabajador supone en términos comparativos que el empleado público está más insatisfecho con los incentivos recibidos por la Administración.

Objetivos generales y particulares

Objetivo general

Explorar el grado de satisfacción laboral en empleados de la Municipalidad de General Alvarado en el sector de atención al público y sector administrativo.

Objetivos específicos

1. Evaluar las diferencias y similitudes en cuanto al grado de Satisfacción Laboral entre empleados de atención al público y empleados del área administrativa a través de la evaluación de los factores que componen la Escala de Satisfacción Laboral de José L. Meliá y José M. Peiró (1998).
2. Examinar similitudes y diferencias en la percepción de la satisfacción laboral a nivel organizacional considerando las variables sociodemográficas: edad, género, antigüedad laboral y estudios.

Hipótesis: La satisfacción laboral en el sector de atención al público es menor que en el sector administrativo debido a las diferencias en el objetivo de la tarea, el ambiente físico del trabajo y las relaciones con los supervisores.

Métodos y técnicas

Para abordar la problemática del proyecto se ha seleccionado una metodología cuantitativa en la cual se aplicará la escala de Satisfacción

Laboral de José L. Meliá y José M. Peiró (1998) junto con un breve cuestionario que indagará características sociodemográficas.

La Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por José L. Meliá y José M. Peiró (1998), fue desarrollada a partir de una vasta investigación de la consideración de los fundamentos psicológicos y laborales de la satisfacción y la insatisfacción en las organizaciones laborales.

Para el proyecto que aquí se presenta se utilizará la versión denominada S10/12, que consta de 12 ítems con forma de escala Likert de siete puntos, la que provee una detallada evaluación de los aspectos que inciden en la satisfacción laboral.

Los factores explorados por el cuestionario son:

-Factor I: Evalúa la satisfacción con la Supervisión y la Participación en la organización, explorado por los ítems 5 a 10.

-Factor II: Evalúa la satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo, indagado por los ítems 1 a 4.

-Factor III: Evalúa la satisfacción con las Prestaciones recibidas en la Empresa, excepto el salario, explorado por los ítems 11 y 12.

Procedimiento

La primera etapa consiste en la selección de la muestra para la cual se buscará un número de 50 sujetos pertenecientes a diferentes áreas del sector de atención al público y administrativo.

Luego de conformada la muestra se procederá a la administración del cuestionario que da cuenta de las variables descriptivas de la población seleccionada junto con el instrumento anteriormente mencionado.

La aplicación será individual y cada sujeto responderá por escrito y en forma anónima.

Lugar de realización del trabajo

Oficinas de la Municipalidad de General Alvarado de la ciudad de Miramar.

Cronograma de actividades

1. Búsqueda bibliográfica y definición del problema.
2. Elaboración y presentación del Plan de Trabajo.
3. Establecimiento de los contactos institucionales para delimitar la muestra.
4. Aplicación de los cuestionarios.
5. Procesamiento de datos obtenidos.
6. Interpretación de los datos.
7. Elaboración del Informe Final.
8. Presentación del Informe.

ACTIVIDAD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	X						
2	X						
3		X					
4			X				
5				X			
6					X		
7						X	
8							X

Bibliografía básica de referencia

- Mañas, M.A, Salvador, C., Boada, J., Gonzáles, E. y Agulló, E. (2007) “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional”. *Revista Psicothema*, Volumen 19, Nº 3, Págs. 395-400.
- Meliá, J.L y Peiró, J.M (1989) “El cuestionario de satisfacción laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez”. *Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones*, 4 (11).
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23[The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Peiró, J.M. (1983): *Psicología de la Organización*. Madrid. UNED (vol. 2).
- Redondo A, “Teorías de la motivación” (2000).

Evaluador: Lic. Grasselli

[Signature]
18-4-11

[Signature]

Mg. Ana Isabel Redondo

Firma del supervisor

[Signature]

Rubio Agustina M.

[Signature]

Asiain, Gnseldo

Firma de los alumnos

P/ Area de investigación

Resultado de la evaluación (aprobado/ ~~rehacer~~)

Fecha 28/10/11 -

SE CONTINUAN ANEXANDO los contenidos y la
retroalimentación.

[Signature]
LUCASIANI DINO



ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN.....	6
CAPITULO 1.....	7
CAPITULO 2.....	16
1. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL	17
1.1 Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral.....	18
1.1.1 <i>Modelo Teórico en la Satisfacción de Necesidades</i>	18
1.1.2 <i>Teoría ERG de Alderfer</i>	21
1.1.3 <i>La motivación de logro</i>	21
1.1.4 <i>Teoría de los Valores: El Modelo de Locke</i>	23
1.1.5 <i>McGregor: Incidencia del Humanismo en la Satisfacción Laboral</i>	24
1.1.6 <i>Valores y Dimensiones del Trabajo</i>	27
2. FACTORES DEL TRABAJO RELEVANTES PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL	31
3. INSATISFACCIÓN LABORAL	33
CAPÍTULO 3.....	36
PROCEDIMIENTO	40
CAPITULO 4.....	41
DISTRIBUCION DE LA MUESTRA	42
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	45
CAPÍTULO 5.....	53

CAPÍTULO 6.....	63
ANEXO I.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXO II	71
INSTRUMENTOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1.....	43
<i>Composición de la muestra según género</i>	<i>43</i>
TABLA N° 2:.....	43
<i>Composición de la muestra según edad.....</i>	<i>43</i>
TABLA N°3:.....	44
<i>Composición de la muestra según nivel de estudio</i>	<i>44</i>
TABLA N°4.....	45
<i>Composición de la muestra según antigüedad.....</i>	<i>45</i>
TABLA N° 5:.....	46
<i>Valores de la Escala Total y Factores en Muestra Total.....</i>	<i>46</i>
TABLA N° 6:.....	47
<i>Valores de la Escala Total y Factores en sector administrativo.....</i>	<i>47</i>
TABLA N° 7.....	48
<i>Valores de la Escala Total y Factores en sector atención al público.</i>	<i>48</i>
TABLA N° 8.....	48
<i>Valores de la Escala Total y Factores discriminada según género</i>	<i>48</i>
TABLA N° 9:.....	49
<i>Valores de la Escala Total y Factores según rango de edad.....</i>	<i>49</i>
TABLA N° 10:.....	50
<i>Valores de la Escala total y Factores según nivel educativo</i>	<i>50</i>
TABLA N° 11.....	51

Valores de la Escala total y Factores según antigüedad..... 51

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Nivel de satisfacción discriminado por factores en la muestra total	54
<i>Figura 2.</i> Nivel de satisfacción por factores separado por áreas.	55
<i>Figura 3.</i> Nivel de satisfacción según género	56
<i>Figura 4.</i> Nivel de satisfacción según rango de edad.....	58
<i>Figura 5.</i> Nivel de satisfacción según nivel educativo	60
<i>Figura 6.</i> Nivel de satisfacción según rango de antigüedad.....	61

RESUMEN

En el presente estudio se pretende evaluar las similitudes y diferencias en la percepción de la Satisfacción Laboral en dos áreas de la Municipalidad de General Alvarado: sector de atención al público y sector administrativo. A partir de esto, se busca concluir con los factores que inciden en dicha percepción. Se realizará a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1998)

Se parte de una concepción de la Satisfacción Laboral entendida como "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (Peiró, 1983).

La muestra con la que se trabajará es de tipo intencional y estará conformada por 50 sujetos.

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios de la sociedad industrial, las investigaciones socioeconómicas de corte sociológico se han centrado en el papel ocupado por el individuo en su trabajo. La evolución de las condiciones de vida y de trabajo ha contribuido a una traslación en el significado del mismo, pasando de una concepción alienante a otra en la que se conjugan factores de desarrollo y emancipación de la persona. Las actuales aportaciones sobre el trabajo hacen hincapié en el significado que adquiere tanto, para el individuo como, para la sociedad en donde se conjugan factores humanísticos y productivos, dejando atrás las viejas concepciones en las que se entendía al trabajador como objeto o mercancía. En este contexto, la sociología de las organizaciones se ha ocupado de abordar el comportamiento del individuo en el trabajo y sus relaciones con la organización en particular y, en general, con la sociedad.

Durante gran parte del siglo XIX se van sucediendo progresivos cambios en la sociedad a raíz de la Revolución Industrial, que lógicamente inciden en el estudio de las condiciones de vida y trabajo. En los albores de la industrialización emergen las primeras organizaciones productivas, inicialmente compuestas por un reducido grupo de obreros. El auge de las innovaciones técnicas dotan a estas organizaciones de los instrumentos y herramientas necesarias para elevar el nivel de producción. Se inicia así el proceso de mecanización y la estandarización en la elaboración de bienes, y la adaptación de los obreros a las características del puesto de trabajo, la

realización de tareas monótonas y repetitivas, baja cualificación, etc. A ello va unido la existencia de un mercado de trabajo caracterizado por el excedente de la mano de obra y la necesidad imperiosa de alcanzar un puesto de trabajo como forma de vida. Estos factores contribuyeron a la formación de unas condiciones de vida y trabajo altamente devastadoras para la clase obrera. (Robina Ramírez, 2002)

Ante esta situación, algunos autores comenzaron a estudiar las diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo. El problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse. Al hilo de este, se investigaron cuestiones como las referentes a las horas de trabajo y los descansos.

En Gran Bretaña, Alemania y Estados Unidos se realizaron estudios acerca de los efectos de los factores ambientales, tales como la iluminación, ventilación y ruidos sobre la fatiga. Los investigadores ingleses fueron asimismo, los pioneros en el estudio del aburrimiento y la monotonía.

También, la investigación llevada a cabo por Mayo en las plantas de Hawthorne trató de estudiar, en un primer momento, la influencia de los descansos e incentivos sobre la productividad. No obstante, los resultados que se encontraron hicieron que la atención se centrara fundamentalmente sobre el papel que desempeñan las actitudes de los empleados y su motivación sobre la ejecución o rendimiento. Paralelamente, las interpretaciones de estos estudios pusieron de relieve el importante papel



que desempeñan los grupos informales de trabajo y las prácticas de supervisión en el modelamiento de las actitudes y la moral laboral.

De acuerdo con estas interpretaciones, perdían importancia los incentivos económicos a la vez que se resaltaba el hecho de que los trabajadores estaban más interesados en las relaciones sociales.

En 1935, aparece el primer estudio intensivo de la satisfacción laboral realizado por Hoppock. Este autor resalta la multiplicidad de factores que pueden repercutir sobre la satisfacción laboral de una determinada persona y las características más relevantes de los trabajadores satisfechos.

Los estudios de Hawthorne y los de Hoppock delimitaron los principales aspectos de la investigación sobre este tema. Tras la Segunda Guerra Mundial tiene un gran auge e movimiento de las Relaciones Humanas, en el que se daba una importancia central al papel del supervisor y a los grupos de trabajo en la determinación de la satisfacción laboral y la productividad.

En 1959, tiene lugar la publicación de la monografía de Herzberg, Mausner y Snyderman, que supone el inicio de una nueva dirección en la cual se centraba la atención en las características satisfactorias del propio trabajo. Esta nueva orientación sugería que la satisfacción en el trabajo vendría proporcionada por una suficiente autonomía y responsabilidad sobre el propio trabajo y una posibilidad real de realización personal en su desempeño. Con esto creció rápidamente el interés por aumentar la

satisfacción, la moral y el rendimiento de los trabajadores a través de un enriquecimiento de los puestos de trabajo.

De acuerdo con la síntesis presentada por Locke se pueden identificar tres grandes direcciones históricas en el estudio de los factores que conducen a la satisfacción laboral.

La primera vendría representada por la escuela físico-económica que pone el énfasis en las disposiciones físicas del trabajo, en las condiciones físicas de los trabajadores y en la paga o salario. Sus principales representantes fueron Taylor y los autores del British Industrial Health Research Board, así como la mayoría de los investigadores americanos de los años 20.

Una segunda dirección se centró en el estudio de las Relaciones Humanas, que comenzó en torno a 1930 y que puso el énfasis en el papel que jugaba una buena supervisión, en los grupos de trabajo cohesionados y en unas relaciones favorables e incluso amistosas entre empleados y directivos. Entre los defensores de esta línea se encuentran los investigadores de Hawthorne, sociólogos industriales y los investigadores sobre el liderazgo del estado de Michigan y Ohio.

En tercer lugar, la escuela contemporánea insiste en la reformulación del trabajo mismo, centrándose en los aspectos satisfactorios a través del desarrollo de nuevas habilidades, eficacia y responsabilidad que se hace posible mediante los desafíos personales que una complejidad mayor del

trabajo puede suponer para los empleados con lo que ello implica de desarrollo personal. (Peiró, 1983)

Salanova (2009) plantea que las organizaciones están en un proceso continuo de cambio porque tienen que adaptarse a un dinámico y siempre cambiante entorno externo. Han desaparecido puestos de trabajo tradicionales y han surgido nuevos puestos de trabajo, se han introducido nuevas técnicas de gestión y producción, y han aparecido distintas condiciones de empleo y nuevas relaciones laborales.

La idea fundamental es que en el cambiante mundo laboral de hoy en día, la capacidad y voluntad que tengan los empleados para adaptarse a estos cambios es de crucial importancia para que las organizaciones prosperen y sobrevivan. En los últimos tiempos, el objetivo de las organizaciones era mantener una fuerza de trabajo sana, lo que significaba ausencia de enfermedad y rehabilitación de los empleados enfermos. El empleado en forma se veía principalmente en términos de salud física y mental, o más concretamente en la ausencia de síntomas físicos y mentales. Sin embargo, en el actual mundo laboral esto no parece suficiente, ya que las organizaciones han dado un paso más allá promoviendo una fuerza de trabajo *engaged*. Luego, a diferencia de los empleados meramente saludables los empleados *engaged* son capaces y están dispuestos a adaptarse al rápido ritmo de cambio de la organización actual. Más aún, ven los cambios como retos y oportunidades para el aprendizaje, el crecimiento y el desarrollo. En lugar de resistirse a los cambios, los empleados adquieren

nuevos conocimientos y ganan nuevas habilidades en el proceso de cambio. Así, una fuerza de trabajo *engaged*, que se transforma continuamente, es el activo más valioso de la organización.

Las organizaciones modernas necesitan empleados *engaged* que muestren una gran voluntad de aprendizaje y desarrollo continuo. Esto no sólo beneficia a la organización, sino también al empleado porque el *engagement* fomenta el crecimiento personal y, en última instancia la realización del pleno potencial.

Existe una reciprocidad o relación dialéctica entre los empleados *engaged* por un lado y las organizaciones saludables por otro. El nivel de *engagement* del empleado se ve reforzado por un ambiente específico de trabajo proporcionado por la organización sana, mientras que al mismo tiempo, los empleados *engaged* son agentes activos que refuerzan la organización saludable.

El incremento del *engagement* influye en la mejora organizacional, y las relaciones positivas que tiene este con el buen funcionamiento de la organización en cuanto mejoras en los recursos laborales, relaciones interpersonales, estilos de liderazgo, y también desempeño organizacional y calidad de servicio prestado. (Redondo, Arraigada, 2011)

La importancia de una organización saludable y de un empleado *engaged* se ven reflejadas en diversas investigaciones que abordan estas temáticas.

En un estudio realizado por Pilar Alonso Martín (2008) denominado "Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración" cuyo objetivo era analizar si existían diferencias en la percepción de la satisfacción, se realizó un estudio descriptivo-transversal con una muestra de 80 sujetos pertenecientes al Personal de Administración y Servicios de un Universidad pública, a los que se les aplicó el cuestionario de Satisfacción en el Trabajo de Warr. Se arriba a la conclusión de que son los factores externos los que producen menor satisfacción, más concretamente las relaciones sociales con los mandos superiores.

El trabajo realizado por José Antonio Pérez Rubio y Rafael Robira Ramírez (2003) titulado "Influencia de los aspectos subjetivos y ambientales en la satisfacción de los empleados públicos: el caso de Extremadura" plantea que el estudio de la satisfacción necesita traspasar la esfera individual, para abordar las características que influyen en la conducta e incorporar aquellas variables que inciden en la satisfacción a partir de las características sociales tales como: diferencias de estatus, categoría profesional, la reacción a partir de los grupos de pertenencia y referencia, etc., que, sin lugar a dudas, inciden en la motivación y el grado de satisfacción laboral. La investigación consistió en la aplicación de un cuestionario descriptivo en empleados del gobierno de la Administración Regional de Extremadura que permitía evaluar el aspecto psicológico y sociológico de la Satisfacción Laboral. Los autores concluyen que el personal laboral está más satisfecho en el trabajo que los funcionarios

debido a factores de carácter sociolaboral y contractual como el tipo de ordenamiento laboral menos rígido y más adaptado a las necesidades laborales que el administrativo. En relación a la satisfacción a partir de los grupos de referencia que rodean al trabajador supone en términos comparativos que el empleado público está más insatisfecho con los incentivos recibidos por la Administración.

A partir de lo anteriormente expuesto, surge la idea de que si un empleado está satisfecho con su trabajo, será un empleado engaged y esto generara una organización saludable.

Es a partir de esta idea y de las investigaciones reseñadas que pretendemos investigar como los factores que determinan la satisfacción laboral influyen en los distintos sectores de la Municipalidad de General Alvarado.

Tal como lo demuestran las investigaciones, factores como el ambiente de trabajo, el objetivo de la tarea y la relación con los supervisores influyen en la satisfacción laboral.

Consideramos que estos factores repercuten en forma distinta en el área de atención al público y el área administrativa y por lo tanto existiría una diferencia en cuanto a la percepción de la satisfacción laboral. De esta problemática es que surge el motivo de la presente investigación.

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

1. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

No existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de Satisfacción Laboral sino que esta depende de las múltiples visiones y dimensiones que cada autor pretenda abarcar con el concepto.

Hoppock (1935) ofrece la primera definición publicada del término, considerándolo como “una combinación de circunstancias ambientales, fisiológicas y psicológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo” (Cañizares, López Guzmán, de la Torre, 2007).

Locke (1976) define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Vuotto, Arzadun, 2007)

Peiró (1983) distingue entre actitud, o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, y la satisfacción en el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Se trataría en este caso de una “actitud general” resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización.

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene

actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (García Viamontes, 2010).

En líneas generales se entiende el concepto de Satisfacción laboral como la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas la esferas de la vida del trabajador. (Cruz Cordero, 2003)

1.1 Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral

1.1.1 *Modelo Teórico en la Satisfacción de Necesidades*

Maslow establece una visión completa de las necesidades del trabajador, no sólo son las fisiológicas las responsables de la satisfacción, sino toda una gama de necesidades que se organizan y estructuran jerárquicamente. Desde las más básicas y elementales como la comida, ropa, vivienda, hasta las que están en el plano superior, como es el caso de

la necesidad de autorrealización. Identifica cinco niveles de necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización, todas ellas forman una pirámide invertida, de forma que la satisfacción de la primera lleva a la segunda etc. El mecanismo de motivación que propone Maslow se concreta en ir satisfaciendo las necesidades de orden inferior como condición indispensable para que se satisfagan las superiores (sociales, de estima y realización). (Robina Ramírez, 2002)

De acuerdo con esta teoría resultarán más satisfactorios para los empleados aquellos puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de necesidades. Además, los diferentes puestos de trabajo, en función de las necesidades que estos llegan a cubrir con eficacia, producirán una satisfacción diferencial en los distintos individuos según el nivel de la jerarquía de necesidades en la que estos se encuentran y de acuerdo con las necesidades que resultan en cada caso prepotentes (Peiró, 1983)

Lo más importante de esta teoría radica en que nos llama la atención sobre la variedad de necesidades y motivaciones que operan sobre la persona.

La teoría de los dos factores formulada por Herzberg, asocia estos dos factores a dos conjuntos diferentes de necesidades. Por un lado, el grupo básico biológico (alimentos, evitación del dolor y otros aspectos asociados con estos principios básicos, como el dinero) y por otro, las necesidades típicamente humanas de logro y autorrealización. A los primeros los denomina factores de higiene, y a los otros los llamo

motivadores. Los primeros son extrínsecos al trabajo mismo, mientras que los segundos son intrínsecos.

La satisfacción laboral es una función de las actividades laborales estimulantes o del contenido del trabajo (factores motivadores), mientras que la insatisfacción laboral es una función del ambiente, del modo de supervisión, de las relaciones con los compañeros y del contexto laboral general, es decir, de los factores higienizadores.

La satisfacción y la insatisfacción son, dos continuos distintos y no forman parte, de un mismo continuo ocupando los polos opuestos. El polo opuesto a la satisfacción laboral sería un polo neutro y lo mismo ocurriría con el polo opuesto al continuo de la insatisfacción.

Si los factores que producen satisfacción en el trabajo son aquellos que hacen referencia al contenido del propio trabajo y no a aspectos ambientales, el único procedimiento para incrementar esa satisfacción pasa por la mejora o "enriquecimiento" de los puestos de trabajo. Al diseñar los puestos de trabajo hay que procurar que estos resulten desafiantes, significativos, interesantes y que den al trabajador responsabilidad, autonomía y control, de forma que este a través de su desempeño pueda satisfacer sus necesidades de logro, competencia y autorrealización (Peiró, 1983)

1.1.2 Teoría ERG de Alderfer

Alderfer se propuso reformular el modelo de Maslow y reducir a sólo tres las clases de necesidades:

1. Las necesidades de "existence" o de existencia (E): Abarcan las necesidades fisiológicas de Maslow, además de otras necesidades como las recompensas y las condiciones de trabajo.

2. Las necesidades "relatedness" o de relación (R): incluye las necesidades "sociales" de vinculación y de afecto y las necesidades de consideración y de estimación de Maslow.

3. Las necesidades de "growth" o de desarrollo y de autorrealización (G): comprende las necesidades de estima y aspiración de la persona a la autorrealización y a la productividad.

Esta aproximación al problema reconoce la posibilidad de que no todo el mundo, como lo sugiere la teoría de Maslow, tiene una necesidad con la misma intensidad que otras personas.

Las necesidades satisfechas actúan como motivadores y sustitutos de las necesidades no satisfechas todavía (Robina Ramírez, 2002)

1.1.3 La Motivación de Logro

McClelland (1990), habla de la necesidad de éxito en relación con una norma de excelencia asumida. Se puede entender también como el deseo de hacer bien las cosas, o bien, de hacer las cosas mejor que la mayoría de las personas, el deseo de alcanzar logros superiores a los anteriormente

conseguidos, etc. Estas son las fuentes de satisfacción de todas aquellas personas caracterizadas por lo que McClelland llama necesidad de logro. Aunque distingue tres necesidades pone su acento en una sola de ellas: el motivo de logro. (Las otras dos son necesidad de poder y necesidad de afiliación)

Las personas que tienen activada esta necesidad, se sienten inclinadas hacia aquellas tareas que llevan anejas un grado de dificultad en su realización. En este sentido cuando alcance el éxito, experimentará la satisfacción de haber conseguido un logro personal. Este es el motivo por el que no le interesan las tareas fáciles y rutinarias. Tampoco le conviene fijarse objetivos demasiados ambiciosos esto no haría más que alimentar su probabilidad de fracaso. Entre estos dos polos es donde normalmente tiende a aplacar sus necesidades de logro personal. En las personas que no están activadas por esta necesidad no tienen un orden de prioridades sobre la complejidad de las tareas ya que no se inclinan por unas o por otras, van realizándolas sin más.

Estas personas tienen un mejor concepto del trabajo y lo desarrollan con mayor iniciativa, constancia e intensidad, y para ello tienden a sobreestimar sus posibilidades de éxito ante las distintas situaciones. El resultado es que los individuos cuya actuación está presidida por la motivación de logro contribuyen de una manera más eficaz al desarrollo en la sociedad en la que se insertan.

La motivación de logro se desarrolla cuando el individuo sabe enfrentarse al entorno que le rodea. Las características diferenciales de individuos que tienen activada esta motivación hacen referencia a: (a) Mayor placer como resultado de un logro más intenso, duro y difícil. (b) Mayor probabilidad en valorar los cambios en la tarea. (c) Mayor probabilidad de promocionarse por razones de justicia, así como de desear mayor responsabilidad, y menor atracción a obtenerla por vías de status. (d) Menor probabilidad de valorar el prestigio, aprobación y reconocimiento social como fuentes de autoconfianza. (e) Menor afectación emocional por críticas. (f) Menor experiencia conflictiva y sentimiento de ansiedad en el trabajo. (g) Menor defensividad de su empleo. (Robina Ramírez, 2002)

1.1.4 Teoría de los Valores: El Modelo de Locke

Locke señala que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor. Por una parte, la discrepancia o relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene, y por otra, la importancia que representa para él lo deseado. De acuerdo con ello, una estimación precisa del grado de intensidad del afecto a los distintos aspectos del trabajo, refleja en cada caso tanto la discrepancia entre la percepción y el valor como la importancia que el sujeto le concede. Si esto es así, la satisfacción laboral representaría la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su trabajo.



La importancia que el sujeto concede a los distintos componentes del trabajo influye sobre la amplitud del afecto que un determinado valor puede producir.

La satisfacción en el trabajo resulta de la percepción de que el propio trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto, en la medida en que esos valores son congruentes con sus necesidades. (Peiró, 1983)

1.1.5 McGregor: Incidencia del Humanismo en la Satisfacción Laboral

A la hora de estudiar la satisfacción laboral en el seno de una organización influye en gran medida el estilo de dirección que se emplee. La semejanza entre los enfoques mecanicistas de Taylor y el enfoque normativista de Weber estriba en que ambos trazan una serie de paralelismos dignos de análisis y que desembocan en unos estilos de dirección semejantes. La Administración, como organización de gran tamaño hereda todas aquellas características de funcionamiento propio de este tipo de estructuras estandarizadas, reforzando algunos aspectos: cadena de mando, preeminencia de los escritos, reglas detalladas, etc.

McGregor (1994) recoge los principios humanistas de Maslow y elabora la "teoría Y" en contraposición a los estilos de mando propios de las grandes organizaciones, dominadas por el estilo clásico de dirección (teoría X).

Expone la contraposición entre la "teoría X", que hace referencia a la teoría tradicional de mando, de corte mecanicista, y la "teoría Y". La primera parte de una visión negativa del trabajo, donde los empleados adoptan una postura de indiferentismo ante las necesidades de la organización sin proponer medidas para que se produzca un cambio en sus actitudes. Los directivos emplean las sanciones como único mecanismo de corrección conductual. De otro modo, la "teoría Y" parte de una visión más flexible y positiva de la persona humana. La dirección cuenta con que los empleados orientan su conducta hacia los fines de la organización, asumiendo las responsabilidades que sean necesarias para ello. Con ello la dirección tan sólo tiene que ocuparse de facilitar a los empleados que alcancen las metas organizacionales, coincidiendo éstas con sus propias metas.

Intenta retomar los estudios de Maslow desde una óptica diferente; analiza al individuo en su puesto de trabajo, establece un orden en los motivadores que le afectan directamente y fija una jerarquía entre unos y otros.

La "teoría X", basada en la motivación económica, parte de ideas inexactas sobre la naturaleza humana. Da una visión del trabajo errónea, afirmando que es inherente al hombre la falta de interés por el trabajo, es un castigo y en la medida de sus posibilidades lo eludirá. En esta visión del trabajo el hombre prefiere ser dirigido, evade responsabilidades, y por encima de toda ambición lo que desea es seguridad. Para ello hay que coaccionar, dirigir y controlar al trabajador para que contribuya

adecuadamente al logro de los objetivos de la organización. McGregor se da cuenta que sobre estos supuestos no puede asentarse el comportamiento humano en el trabajo y propone la "Teoría Y", en la que la mayor recompensa que el hombre puede recibir de su trabajo es la satisfacción de estar haciendo algo que le realiza, no sólo aprende a aceptar lo que otros le mandan sino que también busca responsabilizarse de lo que hace.

En todo análisis de una organización han de examinarse, por tanto, dos supuestos complementarios, por un lado, qué y cómo se entiende la naturaleza humana, y por otro, su adecuación a los factores estructurales en el funcionamiento organizacional. Según entendamos al ser humano como sujeto capaz de tener iniciativa, de dirigir su trabajo responsablemente o, por el contrario, ser un sujeto pasivo, destructivo y con necesidad de ser dirigido. McGregor expresa con su teoría X e Y ambas posturas. Así las personas que ajusten sus acciones a la primera tendrán una motivación primordialmente económica, mientras que en la teoría Y sus características personales le llevan a preferir la motivación interna de la ejecución del trabajo a la externa de compensación económica. Según los roles que existan en la organización analizaremos las formas de adaptación individual al puesto de trabajo donde se ponen en juego variables relacionadas con la autoridad-obediencia y profesionalidad-capacidad de autorrealización. (Robina Ramírez, 2002)

1.1.6 Valores y Dimensiones del Trabajo

Muchos investigadores de la organización han hecho a un lado los argumentos que se acaban de presentar sobre las motivaciones humanas básicas y han tratado, en su lugar, de relacionar lo que la gente valora en su trabajo con la satisfacción y la motivación en él. En el modelo de Herzberg encontramos una distinción básica entre estos factores que son “intrínsecos” –es decir, los que se relacionan con la interacción inmediata entre el trabajador y su empleo- y aquellos que son “extrínsecos” tales como el pago, los beneficios, las condiciones de trabajo y otros aspectos de la situación laboral.

En un análisis reciente de los factores laborales que eran importantes para tres mil empleados en varias agencias gubernamentales, estatales y urbanas, Katz y Van Maanen (1977), identificaron tres grupos de factores que ellos han llamado “loci de la satisfacción laboral”.

1. El trabajo mismo-correspondiente a los factores intrínsecos.
2. El contexto de interacción-correspondiente a esos factores contextuales que tienen que ver con los compañeros de trabajo, los supervisores y con otras personas en el medio laboral.
3. Políticas organizacionales- correspondientes a esos factores contextuales que tienen que ver con el salario, con las políticas de promoción, con las condiciones de trabajo y con otros factores que no están bajo el control inmediato del empleado o del supervisor.

Cada una de estas tres áreas está relacionada, en cierta medida, con la satisfacción laboral.

Para empezar a entender cómo puede el trabajo contribuir a la satisfacción y a la motivación, Hackman y sus colegas desarrollaron un conjunto de factores laborales más refinado, analizando un gran número de empleos e identificando las dimensiones básicas que se podrían aplicar a un empleo cualquiera.

La teoría básica que subyace al modelo es que los resultados deseables de la persona en términos de su satisfacción y motivación internas, y de la organización, en términos de la alta calidad de la tarea realizada y del bajo ausentismo, resultan sólo si el trabajador puede lograr estos tres resultados psicológicos críticos:

1. El trabajo se tiene que percibir como algo que tiene significado, vale la pena o es importante.

2. El trabajador tiene que darse cuenta que es personalmente responsable del producto de su trabajo, es decir, que él es a quien se le tiene que pedir cuenta por el resultado de todos sus esfuerzos.

3. El trabajador tiene que ser capaz de determinar, en forma regular y confiable, cuál es el resultado de todos sus esfuerzos, qué se está logrando y si el resultado es satisfactorio o no.



Las dimensiones centrales del trabajo se derivan entonces de observar los tipos de características laborales que más o menos conllevan a los estados psicológicos deseables:

1. Variedad de la habilidad: la medida en que un empleo determinado requiere que el trabajador realice actividades que exijan la utilización de una variedad de habilidades y destrezas.

2. Identidad de la tarea: la medida en que un trabajo requiere que algo perfectamente identificable se haga completamente-empezar un trabajo y terminarlo con un resultado visible.

3. Importancia de la tarea: la medida en que un empleo produce un impacto sustancial y perceptible en la vida de otras personas, bien sea dentro de la organización o fuera de ella.

Las tres dimensiones que acabamos de mencionar determinan la medida en que el trabajador percibe su empleo como algo "significativo".

4. Autonomía: la medida en que el trabajo le da al trabajador libertad, independencia y discreción para programar lo que hace y determinar qué parte del trabajo se debe realizar.

Esta dimensión está directamente relacionada con el segundo estado psicológico crítico, de darle al trabajador un sentido de responsabilidad personal.

5. Retroinformación: la medida en que el trabajador recibe información sobre la efectividad de sus esfuerzos, bien sea directamente de su trabajo (por ejemplo cuando él mismo hace un chequeo para determinar la calidad

del trabajo que está haciendo) o del supervisor, de un compañero de trabajo, de los inspectores de control de calidad o de otras personas que trabajan en el mismo lugar.

Esta dimensión está directamente relacionada con el tercer estado psicológico crítico, de conocer los resultados.

Cualquier empleo se puede analizar en términos de estas cinco dimensiones, por su "potencial motivante" utilizando una encuesta de diagnóstico de empleo y agregando los puntajes obtenidos en las dimensiones de trabajo. La medida en que la relación entre las dimensiones de trabajo, los estados psicológicos críticos y los resultados se pueda comprobar, de acuerdo a la teoría, está moderada por tres factores adicionales- la medida en que el trabajador tiene las habilidades necesarias para hacer ese trabajo (si no las tiene, entonces obviamente cambiar el papel de cualquiera de las dimensiones no tiene ninguna importancia); la medida en que el trabajador esté motivado por la necesidad de crecer y vea el trabajo como algo que le permite hacerlo (si el trabajador no está comprometido con su trabajo, entonces un empleo más enriquecedor no lo va a motivar); y la medida en que el trabajador está satisfecho con los factores contextuales que conforman las organizaciones formales e informales (si las condiciones sociales y de trabajo o el salario no son satisfactorios, entonces, un empleo más enriquecedor probablemente no lo va a motivar).

Si uno decide que al enriquecer un determinado trabajo se puede tener éxito, se puede cambiar entonces las dimensiones de trabajo creando grupos de trabajo más naturales; combinando óptimamente diferentes tareas; haciendo que el trabajador participe más con los clientes y consumidores del producto; estableciendo un sistema de "relación vertical" que significa darle al trabajador más participación en la planeación, producción de los materiales y control de flujo de trabajo; y abriendo canales adicionales de retroinformación en la medida en que se necesiten. Una de las más grandes ventajas de este tipo de teoría es que conlleva al rediseño práctico del trabajo basado en un diagnóstico inmediato de lo que le está molestando al trabajador sin verse envuelto en debates sobre las motivaciones o razones que la gente tiene para trabajar. (Schein, 1982)

2. FACTORES DEL TRABAJO RELEVANTES PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL

Peiró (1983) desarrolla eventos y condiciones que causan satisfacción laboral. En primer lugar, señala el carácter intrínseco del trabajo y la importancia de que este revista unas características satisfactorias ya que de lo contrario el trabajo se convierte en una fuente frecuente e importante de frustración. La organización ha de cuidar con esmero que el interés en el propio trabajo se mantenga debido a su carácter intrínseco. Así se tendrán en cuenta toda una serie de atributos, como la creatividad, la variedad, el

enriquecimiento del trabajo, la autonomía, la complejidad e incluso la dificultad a la hora de diseñar una determinada tarea.

En segundo lugar, la satisfacción en relación con el salario depende de la percepción de su equidad por parte del trabajador. Varios son los factores que determinan el nivel de equidad. Entre ellos hay que mencionar, en primer lugar, los rasgos individuales, como la edad, la educación, antigüedad, categoría y experiencia; en segundo lugar, las acciones individuales, tales como el esfuerzo gastado, cantidad y calidad de los resultados e innovaciones creativas, y en tercer lugar, los atributos propios del trabajo, tales como retos, nivel de responsabilidad, lapsos de tiempo de responsabilidad, o periodo de tiempo que puede transcurrir hasta que el supervisor sepa si su subordinado trabaja o no de manera eficiente.

Al igual que el salario, la posibilidad de ascenso o de promoción es tomada como un incentivo o recompensa que la organización otorga. Herzberg y colaboradores (1959) encontraron que el reconocimiento y la promoción eran las causas principales de la satisfacción positiva.

Las posibilidades de promoción no satisfacen del mismo modo a todas las personas. Se encuentran diferencias de acuerdo con las expectativas de cada persona y su modo de valorar las metas. Por otra parte, también se han encontrado pruebas que demuestran que la importancia del factor "oportunidades de promoción" decrece a medida que aumenta la edad de la persona.

La incertidumbre en un empleo no genera sentimientos de satisfacción. Pero es más, la seguridad en el empleo ocupa uno de los primeros lugares entre los factores de satisfacción por orden de importancia.

El sujeto que se encuentra seguro en una organización tiene la sensación de que es valorado por la empresa en que trabaja y que posee conocimientos y posibilidad de conservar su empleo. Esto, en último término, incide sobre la imagen que una persona tiene de sí mismo.

Las condiciones materiales de trabajo, como la ventilación, la iluminación, la comodidad, la temperatura, los sanitarios y otros, son aspectos que el empleado normalmente suele criticar cuando está a disgusto con su trabajo. Sin embargo, la evidencia empírica ha comprobado que este factor tiene escasa incidencia sobre su satisfacción.

3. INSATISFACCIÓN LABORAL

En las condiciones socioeconómicas actuales la población se ve obligada a incorporarse laboralmente en lo que encuentra y no en aquellas actividades para las que está capacitado, este desencuentro entre habilidades y oportunidades introduce un factor que altera, origina un conflicto, genera tensiones, provocando un efecto negativo en la salud.

Gialluca define insatisfacción como la ausencia de gratificaciones acorde al nivel de aspiraciones. Al trabajar entran en juego varios elementos que cuentan en la conformación de la imagen de sí mismo. El éxito o el

fracaso en un trabajo socialmente reconocido o en uno no reconocido no tienen igual impacto sobre las personas.

Dentro del contexto significativo del trabajo consideramos: la dificultad y complejidad de la tarea, el significado de ésta en relación a una profesión u oficio, el status social ligado al puesto, el significado del trabajo dentro y fuera de la organización.

En una empresa organizada rígidamente ninguna adaptación del trabajo a la personalidad del trabajador es posible. Las frustraciones que resultan de un contenido significativo inadecuado a las potencialidades y necesidades de cada trabajador, pueden ser una fuente de grandes esfuerzos de adaptación y de sufrimiento que surgen cuando las defensas contra las restricciones se agotan.

Otro componente de la insatisfacción en el trabajo es el resultante de la inadecuada relación entre el hombre y el contenido ergonómico del mismo. Esta insatisfacción es origen de padecimientos.

Un punto que no debe descuidarse con relación a la satisfacción surge de la armonía entre el contenido ergonómico del trabajo y la personalidad del trabajador.

Si a las malas condiciones del medio ambiente de trabajo se le agrega un individuo no satisfecho con la tarea que desempeña estamos frente a la ecuación perfecta para obtener un individuo con estrés y vulnerable a

cualquier enfermedad. También puede suceder que un individuo tenga una enfermedad y que un mal clima laboral influya negativamente sobre la misma.

Por otra parte la introducción de las nuevas tecnologías obliga al trabajador a vincularse con ellas, no olvidando el lado positivo de esto, también puede suceder que la capacitación lo fatigue, lo evalúe o ponga al descubierto una capacidad que no tiene.

Rodríguez establece que las relaciones entre el estrés laboral y enfermedades psicosomáticas son las que provocan la atención tanto en los profesionales como en los trabajadores. Estos muestran una serie de perturbaciones en las funciones corporales atribuidas al estrés, las que se pueden sintetizar de la siguiente manera:

- síntomas musculares, por ej. dolor
- síntomas gastrointestinales, como dispepsia
- síntomas cardiacos, por ej. palpitaciones
- síntomas del SNC, reacciones neurológicas, insomnio, etc.
- síntomas genitales, impotencia, frigidez, etc.

Es de suma importancia un buen clima laboral para no provocar el estrés

Hoy por hoy el trabajo en Argentina ha dejado de ser un refugio seguro para transformarse en un vínculo transitorio. El clima de inestabilidad

e incertidumbre se traduce en angustia y tensión en los trabajadores, sentimientos de enajenación e insatisfacción.

Las presiones del tiempo, y la inseguridad, la ansiedad, la carga horaria excesiva, provocan alteraciones que afectan al individuo en su conjunto, llevan al estrés y al envejecimiento prematuro. (Redondo, 2002)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

Para abordar la problemática del proyecto se ha seleccionado una metodología cuantitativa en la cual se aplicó la escala de Satisfacción Laboral de José L. Meliá y José M. Peiró (1998) junto con un breve cuestionario que indagó características sociodemográficas.

La Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por José L. Meliá y José M. Peiró (1998), fue desarrollada a partir de una vasta investigación de la consideración de los fundamentos psicológicos y laborales de la satisfacción y la insatisfacción en las organizaciones laborales.

Para el proyecto que aquí se presenta se utilizó la versión denominada S10/12, que consta de 12 ítems con forma de escala Likert de siete puntos en la que 1 significa "Muy insatisfecho" y 7 "Muy satisfecho.

Los factores explorados por el cuestionario son:

- Factor I: Evalúa la satisfacción con la Supervisión y la Participación en la organización, explorado por los ítems 5 a 10.
- Factor II: Evalúa la satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo, indagado por los ítems 1 a 4.
- Factor III: Evalúa la satisfacción con las Prestaciones recibidas en la Empresa, excepto el salario, explorado por los ítems 11 y 12.

OBJETIVOS GENERALES Y PARTICULARES

Objetivo General

Explorar el grado de satisfacción laboral en empleados de la Municipalidad de General Alvarado en el sector de atención al público y sector administrativo.

Objetivos Específicos

1 .Evaluar las diferencias y similitudes en cuanto al grado de Satisfacción Laboral entre empleados de atención al público y empleados del área administrativa a través de la evaluación de los factores que componen la Escala de Satisfacción Laboral de José L. Meliá y José M. Peiró (1998).

2. Examinar similitudes y diferencias en la percepción de la satisfacción laboral a nivel organizacional considerando las variables sociodemográficas: edad, género, antigüedad laboral y estudios.

Hipótesis

La satisfacción laboral en el sector de atención al público es menor que en el sector administrativo debido a las diferencias en el objetivo de la tarea, el ambiente físico del trabajo y las relaciones con los supervisores.

PROCEDIMIENTO

La primera etapa consistió en la selección de la muestra la cual quedó conformada por 50 sujetos pertenecientes a diferentes áreas del sector de atención al público y administrativo seleccionados al azar.

Luego de conformada la muestra se procedió a la aplicación del Cuestionario S10/12 y al cuestionario sociodemográfico en las oficinas de la Municipalidad de General Alvarado de la ciudad de Miramar

La aplicación fue individual y cada sujeto respondió por escrito y en forma anónima.

Para la evaluación de los datos recabados se calcularon las medias aritméticas de cada factor evaluado por el instrumento.

El cálculo consistió sumarse la puntuación de los sujetos en los ítems de la escala total y del factor y promediar por el número de ítems de forma que los datos de la escala total o de cada factor para cada sujeto fueron reducidos por promedio a la escala original de 1 a 7 a pesar del desigual número de ítems de cada factor.

Una vez obtenidas las medias se procedió a su interpretación utilizando como referencia los siguientes valores:

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



6. Bastante Satisfecho.

7. Muy Satisfecho.

CAPITULO 4

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

TABLA N°1

Composición de la muestra según género

GÉNERO	N	%
Femenino	32	64
Masculino	18	36
Total	50	100

TABLA N° 2

Composición de la muestra según edad

EDAD	N	%
20-29	8	16
30-39	19	38
40-49	13	26
50-59	6	12
60-69	4	8
Total	50	100

TABLA N°3

Composición de la muestra según nivel de estudio

NIVEL EDUCATIVO	N	%
Primario	3	6
Secundario	31	62
Terciario	12	24
Universitario	4	8
Total	50	100

TABLA N°4

Composición de la muestra según antigüedad

ANTIGÜEDAD	N	%
0-5	17	34
6-10	13	26
11-15	7	14
16-20	7	14
21-25	4	8
26 O MÁS	2	4
TOTAL	50	100

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos que se presentan a continuación constituyen los resultados del análisis de las respuestas brindadas por los sujetos al Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Los valores obtenidos deberán ser leídos a partir de una escala Lickert de 7 puntos que se interpretan cualitativamente de la siguiente forma:

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

TABLA N° 5:

Valores de la Escala Total y Factores en Muestra Total

Factor I	Factor II	Factor III	Escala total
4,90	4,84	4,24	4,66

La Tabla N° 5 indica que el factor con mayor puntuación (4,90) obtenido por los empleados de la Municipalidad de General Alvarado es el Factor I que refleja el grado de satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.

La menor puntuación (4,24) corresponde al Factor III que evalúa la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas en la organización.

En cuanto a la escala total, obtenida al promediar los resultados de los tres factores, el puntaje obtenido es de 4,66.

TABLA N° 6

Valores de la Escala Total y Factores en sector administrativo

Factor I	Factor II	Factor III	Escala total
5,35	5,19	4,61	5,05

La tabla N° 6 muestra que el factor I obtuvo la mayor puntuación (5,35), tal factor se vincula con grado de satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.

El factor III es el que obtuvo la menor puntuación (4,61), el mismo evalúa la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas en la organización.

La Escala Total tiene una media de 5,05.

TABLA N° 7

Valores de la Escala Total y Factores en sector atención al público.

Factor I	Factor II	Factor III	Escala total
4,37	4,43	3,80	4,2

La tabla N° 7 muestra que el factor II obtuvo la mayor puntuación (4,43) tal factor evalúa la satisfacción con el ambiente físico de trabajo. La menor puntuación se obtuvo en el factor III (3,80) que corresponde a la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas en la organización.

En cuanto a la escala total el puntaje obtenido es de 4,2.

TABLA N° 8

Valores de la Escala Total y Factores discriminada según género

Género	Factor I	Factor II	Factor III	Escala total
Femenino	4,96	5,05	4,23	4,74
Masculino	4,59	4,30	4,25	4,38

En la tabla N° 8 se puede observar que el puntaje más alto, obtenido por las mujeres, corresponde al factor II (5,05) el cual se vincula con la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, mientras que el más bajo corresponde al factor III (4,23) que evalúa la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas en la organización.

El puntaje más alto obtenido por los varones corresponde al factor I (4,59) que evalúa la satisfacción con la supervisión, mientras que el puntaje más bajo de este grupo fue de 4,25 en el factor III, correspondiente a las prestaciones materiales y recompensas recibidas en la organización.

En cuanto a los valores de escala total, las mujeres obtuvieron un promedio mayor que los hombres. Dicho promedio es de 4,74.

TABLA N° 9:

Valores de la Escala Total y Factores según rango de edad

Edad	Factor I	Factor II	Factor III	Escala total
20-29	4,16	4,5	3,87	4,17
30-39	4,77	4,56	4,18	4,5
40-49	4,65	4,38	3,69	4,24
50-59	5,83	5,75	4,83	5,47
60-69	6,04	5,93	6,25	6,07



Puede observarse que en relación a los puntajes obtenidos en los tres factores, los sujetos de entre 60 a 69 años presentan el puntaje más elevado (6,25) en el factor III (prestaciones materiales), mientras que el menor puntaje se obtuvo para el mismo factor (3,69) en los sujetos de entre 40 y 49 años.

En cuanto a los valores de escala total el mayor puntaje (6,07) corresponde a los sujetos de entre 60 y 69 años, mientras que el más bajo es de 4,17 para el rango de edad entre 20 y 29 años.

TABLA N° 10:

Valores de la Escala total y Factores según nivel educativo

Nivel educativo	Factor I	Factor II	Factor III	Escala total
Primario	4,44	4,33	4,16	4,31
Secundario	4,94	4,92	4,43	4,76
Terciario	4,77	5,31	4,16	4,74
Universitario	4,75	4,31	3,12	4,06

En la tabla de la muestra según nivel educativo el mayor puntaje (5,31) fue obtenido por los sujetos de nivel terciario en el factor II (ambiente físico de trabajo), mientras que el puntaje más bajo fue obtenido por el grupo universitario (3,12) en relación a la satisfacción con las prestaciones



materiales y recompensas complementaria recibidas en la organización (factor III).

En relación a los valores de escala total el promedio más elevado fue obtenido por el grupo de nivel secundario (4,76), mientras que el más bajo fue para el grupo universitario de 4,06.

TABLA N° 11

Valores de la Escala total y Factores según antigüedad

Antigüedad	Factor I	Factor II	Factor III	Escala total
0-5	4	4,38	3,41	3,93
6-10	5,60	4,94	4,80	5,11
11-15	5,14	4,78	4,21	4,71
16-20	4,26	4,53	3,71	4,16
21-25	5,75	5,56	5,75	5,68
Más de 26	6,33	6,5	6,5	6,44

Puede observarse que en relación a la antigüedad el puntaje más alto (6,5) fue del grupo con más de 26 años dentro de la municipalidad, tal promedio fue igual tanto en el factor II como en el factor III.

En relación a los valores de escala total el promedio más elevado fue de 6,44 para el grupo de más de 26 años de antigüedad, mientras que el promedio más bajo es de 3,93 para el grupo de 0 a 5 años de antigüedad.

CAPÍTULO 5

INTERPRETACIÓN DE DATOS



INTERPRETACIÓN DE DATOS

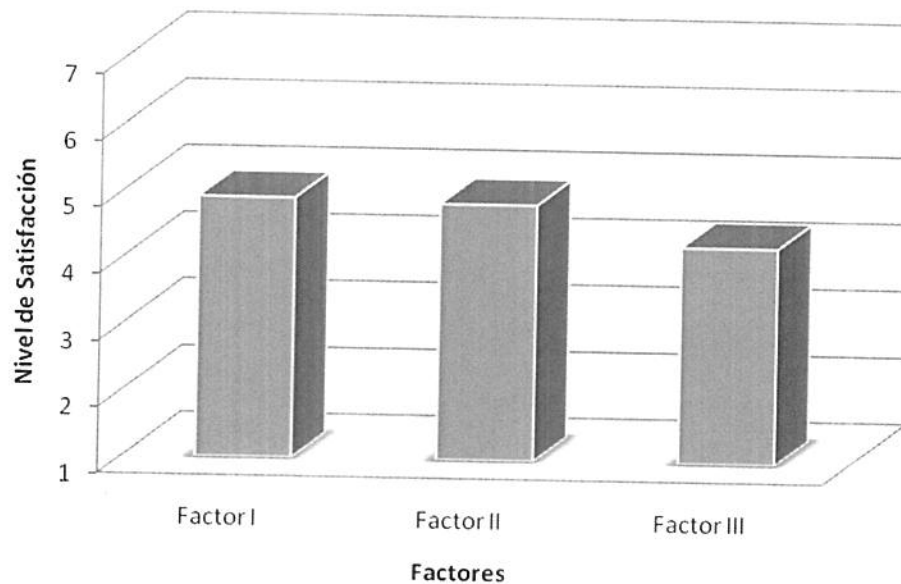


Figura 1. Nivel de satisfacción discriminado por factores en la muestra total

La figura N°1 muestra que el nivel general de satisfacción laboral se encuentra en un nivel intermedio entre la insatisfacción entendida como la ausencia de gratificaciones acorde al nivel de aspiraciones del sujeto y la satisfacción percibida como un estado emocional positivo o placentero en relación a las experiencias laborales del sujeto. Dentro de la muestra total el factor I es el que presenta el mayor grado de satisfacción, el mismo evalúa el grado de satisfacción con la supervisión y la participación en la organización. Cabe destacar que si bien los puntajes obtenidos indican que el grado de satisfacción es indiferente, el nivel de satisfacción con la supervisión, la

participación en la organización y el ambiente físico de trabajo se acercan al polo positivo, es decir al valor algo satisfecho.

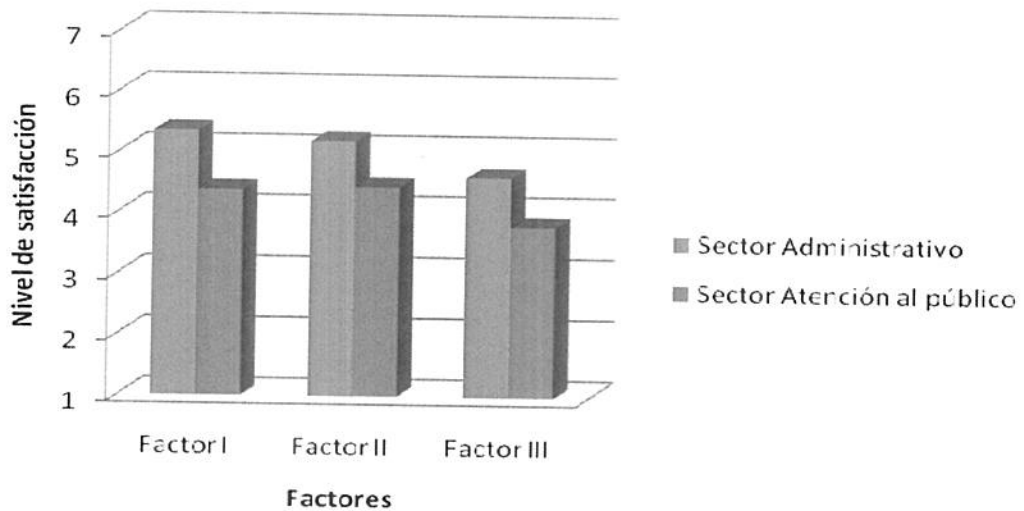


Figura 2. Nivel de satisfacción por factores separado por áreas.

La figura N°2 muestra que a nivel general el sector administrativo se encuentra algo satisfecho en cuanto a la percepción de la satisfacción laboral a nivel global, mientras que el sector de atención al público tiene una percepción indiferente respecto a la satisfacción laboral en su trabajo. Esto indica que si bien no están satisfechos tampoco están insatisfechos.

En relación a la satisfacción con el grado de supervisión y participación en la organización (Factor I) y el ambiente físico de trabajo (Factor II) se puede observar que el sector administrativo se encuentra algo satisfecho. Mientras que se muestra indiferente con las prestaciones

materiales y recompensas complementarias recibidas en la Municipalidad, excepto el salario (Factor III).

La satisfacción percibida en los primeros dos factores mencionados anteriormente (Factor I y Factor II) en el sector de atención al público se encuentra en un punto medio entre la ausencia de gratificaciones acorde al nivel de aspiraciones y la percepción del trabajo como un estado emocional positivo o placentero. Es importante destacar que este sector se encuentra algo insatisfecho con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas en la Municipalidad, excepto el salario.

Nivel de Satisfacción Discriminado por Variables Sociodemográficas

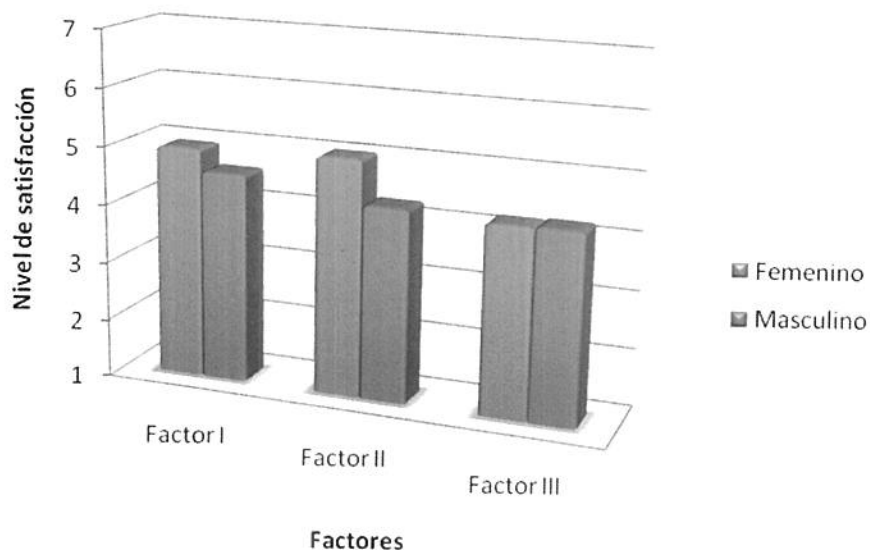


Figura 3. Nivel de satisfacción según género

En relación al género tanto los hombres como las mujeres se encuentran indiferentes en relación a la percepción de la satisfacción laboral global. Esto indica que si bien no están satisfechos, es decir, no perciben al trabajo como algo positivo y placentero tampoco están insatisfechos lo que mostraría la percepción de falta de gratificaciones por parte de la organización. Sin embargo existe una diferencia mínima en los puntajes totales promediados que podría indicar que las mujeres están levemente más satisfechas que los hombres.

De la figura 3 se desprende que las mujeres están algo satisfechas con el ambiente físico de trabajo y ambos grupos el aspecto menos valorado dentro de la organización se encuentra en relación a las prestaciones materiales.

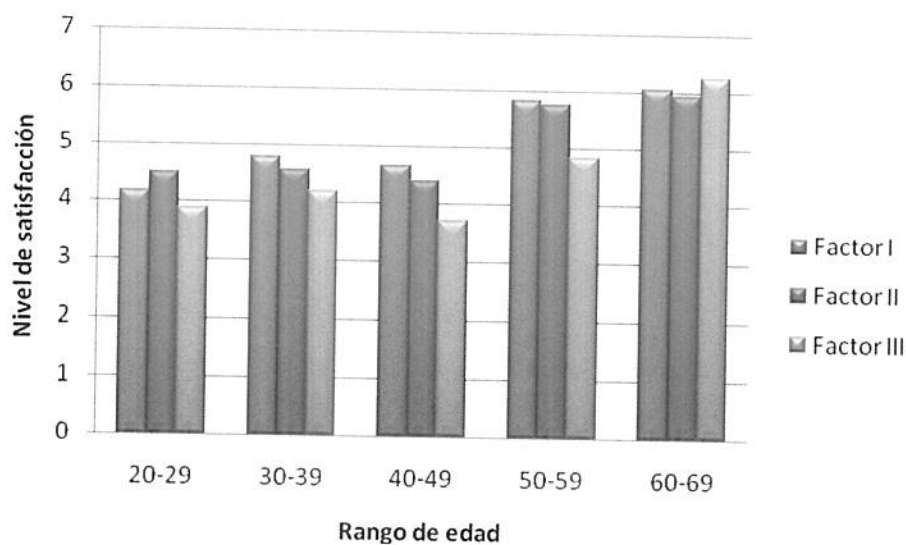


Figura 4. Nivel de satisfacción según rango de edad.

A nivel global los sujetos de entre 20 y 49 años se encuentran indiferentes en relación a la satisfacción global, las personas comprendidas entre 50 y 59 años se muestran algo satisfechas y por último se observa que los individuos de más de 60 años están bastante satisfechos.

Estableciendo una distinción por subgrupos se observa que el rango de edad de 20 a 29 está algo insatisfecho con las prestaciones materiales y es indiferente en cuanto al ambiente físico de trabajo y la supervisión.

El grupo de 30 a 39 años es indiferente en los tres factores. Esto es indicador de que el nivel general de satisfacción laboral se encuentra en un nivel intermedio entre la insatisfacción entendida como la ausencia de gratificaciones acorde al nivel de aspiraciones del sujeto y la satisfacción



percibida como un estado emocional positivo o placentero en relación a las experiencias laborales del sujeto

Los sujetos de 40 a 49 años se muestran indiferentes con el ambiente físico de trabajo y la supervisión, no así con las prestaciones con las cuales se muestran algo insatisfechos.

Los factores vinculados a la satisfacción con el ambiente físico de trabajo y el grado de supervisión en el grupo de 50 a 59 años alcanzan el grado algo satisfecho, en relación a las prestaciones este grupo se muestra indiferente.

Por último los sujetos mayores de 60 años están bastante satisfechos con el grado de supervisión y la participación en la organización y con el ambiente físico de trabajo, mientras que se muestran algo satisfechos con las prestaciones recibidas.

Es importante resaltar que los grupos de mayor edad e encuentran más satisfechos que los de menor edad.

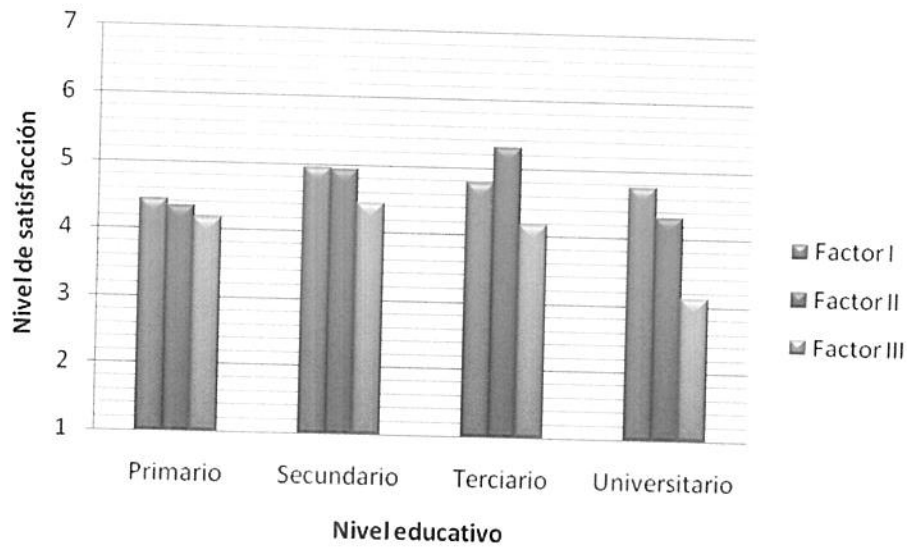


Figura 5. Nivel de satisfacción según nivel educativo

A nivel general se observa que todos los niveles se encuentran indiferentes con la percepción de la satisfacción en el trabajo, es decir si bien no están satisfechos tampoco se encuentran insatisfechos. Sin embargo, el grupo universitario obtuvo un promedio menor que el resto y se aproxima más al polo de evaluación de insatisfacción, mostrándose algo insatisfecho en relación a las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas en la organización, excepto el salario. Tanto grupo de nivel secundario como el terciario son los que más se aproximan al polo de la satisfacción.

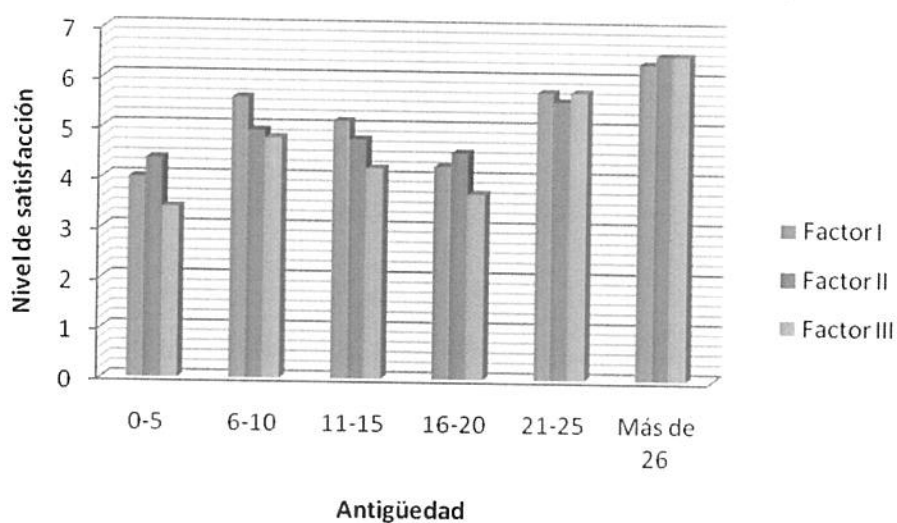


Figura 6. Nivel de satisfacción según rango de antigüedad

A nivel general no existe una uniformidad respecto de la percepción de la satisfacción general.

Las personas que tienen como máximo 5 años de antigüedad se encuentran algo insatisfechas a nivel global, mostrándose algo insatisfechos con las prestaciones e indiferentes con el ambiente físico de trabajo y el grado de supervisión.

El grupo de 6 a 10 años se encuentran algo satisfechos a nivel global y en particular con la supervisión y la participación en la organización. No así con el ambiente físico y las prestaciones materiales ante los que se muestran indiferentes, es decir que en relación a estos aspectos se ubican entre la satisfacción y la insatisfacción.

A nivel general los sujetos de entre 11 y 15 años de antigüedad se encuentran indiferentes. Aunque se muestran en relación a la supervisión y a la participación en la organización algo satisfechos.

Los sujetos que tienen un nivel de antigüedad de entre 16 y 20 años también se encuentran indiferentes en cuanto a su percepción de la satisfacción a nivel global, mostrándose algo insatisfecho con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas en la empresa.

Lo que se observa es que entre los 21 y 25 años de antigüedad los empleados se encuentran algo satisfechos a nivel general y por factores. Mientras que los que tienen más de 26 años dentro de la Municipalidad se encuentran a nivel general bastante satisfechos.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

Como primer punto es importante destacar la importancia que tiene evaluar la satisfacción laboral ya que permite conocer las actitudes positivas y negativas del individuo frente a su trabajo, las cuales afectan directa o indirectamente sobre su salud de acuerdo a la propia evaluación personal.

A nivel individual, cuando una persona ingresa a una organización lo hace con ciertas características biográficas, valores y cultura que influirán sobre su conducta laboral y su actitud frente al trabajo.

Las consecuencias de un trabajador insatisfecho repercuten tanto a nivel grupal como organizacional ya que en el grupo se incrementan los conflictos, los accidentes, el absentismo y la rotación que a nivel organizacional influyen en la productividad.

Es a partir de esto que surgió la problemática de esta investigación de la cual se desprenden las siguientes conclusiones.

El nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de General Alvarado es indiferente, es decir, que se encuentra en el nivel medio de un continuo que va desde la insatisfacción hacia la satisfacción en el trabajo.

Analizando los diferentes factores que evalúa la técnica utilizada se observa que todos los empleados tienen una percepción similar de grado indiferente en cuanto a los objetivos y metas que deben alcanzar, la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, el entorno físico, la temperatura y el espacio del que disponen para trabajar, así como la relación

que mantienen con sus supervisores, el grado y la forma en que juzgan su tarea, el apoyo recibido y el sentimiento de igualdad y justicia del trato que reciben por parte de la organización. El percibirse indiferente ante estos aspectos vinculados al trabajo indica que el nivel general de satisfacción laboral se encuentra en un nivel intermedio entre la insatisfacción entendida como la ausencia de gratificaciones acorde al nivel de aspiraciones del sujeto y la satisfacción percibida como un estado emocional positivo o placentero en relación a las experiencias laborales del sujeto.

Es llamativo que las menores puntuaciones en las diferentes variables evaluadas están vinculadas al factor III, el cual hace referencia al grado en que la organización cumple el convenio, las disposiciones, las leyes laborales y la forma en que la organización gestiona sus aspectos laborales.

Examinando los grupos en los que se dividió la muestra se encontraron diferencias significativas entre el sector de atención al público y el sector de administración por lo que se concluye que la percepción de la satisfacción laboral del grupo administrativo es más satisfactoria que la del grupo de atención al público. Esto podría deberse a que en aquellas tareas semi repetitivas, como las del sector de atención al público, en las que el trabajador debe seguir poniendo atención pero en las que se repite el mismo trabajo en ciclos interminables se produce una gran sensación de cansancio y aburrimiento reduciéndose con ello la satisfacción en el empleo.



Por otra parte en diversos estudios se han observado diferencias importantes en relación con la satisfacción en los distintos trabajos, encontrándose que cuando más cualificada es la ocupación mayor satisfacción suele producir en los miembros que la desempeñan.

En relación a las variables sociodemográficas evaluadas se infiere que las diferencias de género y el nivel educativo no influyen en la percepción de la satisfacción laboral, ya que no se encontraron diferencias significativas en los promedios obtenidos.

Las variables que influyen en la satisfacción laboral son la edad y la antigüedad. Siendo que a mayor edad y permanencia en la Municipalidad mayor es el nivel de satisfacción percibido. Esto podría deberse, tal como lo señalan las investigaciones consultadas, a que a medida que aumenta la edad más motivados están para implicarse en los trabajos que desarrollan, valorando en mayor medida los factores internos de la relación laboral y alcanzando el máximo de satisfacción en el intervalo previo a la jubilación.

A partir de lo anteriormente expuesto se puede concluir que la satisfacción laboral en el sector de atención al público es menor que en el sector administrativo debido a las diferencias en el objetivo de la tarea, el ambiente físico de trabajo y la relación con los supervisores.

ANEXO I

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso Martín, P. (2008) Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Recuperado en: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf> el 20/09/2011.

Cruz Cordero, T. (2003). Motivación y satisfacción laboral. *La experiencia de una empresa productiva*. La Habana: Cuba. Siglo XXI. Recuperado de: <http://nodo50.org/cubasigloXXI/economia/cruz1-280203.pdf>. El 02/09/2011.

García Viamontes, D. (2010) Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dvq.htm> el 23/08/2011.

Mañas, M.A, Salvador, C., Boada, J., Gonzales, E. y Agulló, E. (2007) "La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional". *Revista Psicothema*, Volumen 19, Nº 3, págs. 395-400.

Meliá, J.L y Peiró, J.M (1989) "El cuestionario de satisfacción laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez". *Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones*, 4 (11).

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción

S20/23[The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.

Peiró, J.M. (1983): *Psicología de la Organización*. Madrid. UNED (vol. 2).

Peiró, J.M. (1983). Satisfacción y moral laboral de los miembros de la organización. En: *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.

Pérez Rubio, J.A., Robira Ramírez (2003). Influencia de los aspectos subjetivos y ambientales en la satisfacción de los empleados públicos. El caso Extremadura. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 46, 169-183. Recuperado en: http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/46/Informes06.pdf

Redondo, A (2002) *El mundo del Trabajo, la Psicología Laboral y el rol del Psicólogo*. Módulo de circulación interna de la U.N.M.D.P de la cátedra de Psicología Laboral.

Redondo A, "Teorías de la motivación" (2000).

Redondo, A.I., Arraigada, M.C. (2011, diciembre). *Trabajadores engaged y organizaciones saludables en el sector hotelero*. Ponencia presentada en Congreso Marplatense de Psicología, 5, Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina. Recuperado en <http://www.nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1633> el 25/05/2012.

Robina Ramírez, R (2002). *Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos: motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña*. Tesis Doctoral. Universidad de Extremadura, España. Recuperado de: <http://www.dialnet.uniroja.es/servlet/tesis?codigo=217> el 17/08/2011.

Sánchez Cañizares, S.M., López Guzmán T.J., Vázquez de la Torre, G.M. La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de turismo, Julio-Diciembre, número 20*. Universidad de Murcia, España, 2007. Recuperado de: <http://www.revistas.um.es/turismo/article/view/12921>.

Schein, E. (1982). *Psicología de la organización*. México: Prentice-Hall.

Vuotto, M., Arzadun, P., *El buen trabajo y la satisfacción laboral*. Recuperado el 17/08/2011, del sitio web de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires: <http://www.econ.uba.ar/cesot/docs/documento%2059.pdf>

ANEXO II

INSTRUMENTO



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Unitat d'Investigació de Psicometria/ Psychometrics Research Unit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGIA DE LA SEURETAT

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Melià

*CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)*





CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

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

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

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

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

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

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

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

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



DATOS DESCRIPTIVOS

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