



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“Propiedades Psicométricas de un Cuestionario de Satisfacción Laboral e
Intención de Permanencia: un piloteo”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A

Jennifer Alin Soler Estrada

Director: Uribe Prado Jesús Felipe

Revisora: Eslava Guevara Adelina



Ciudad Universitaria, CD. MX. 2023.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas

Tesis Digitales

Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Este trabajo de tesis se realizó gracias al Programa UNAM-PAPIIT IN303318 de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA), UNAM.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por inculcarme el amor por el arte y la ciencia, y por enseñarme el valor de nuestra autonomía.

A la Facultad de Psicología por sembrar en mí el pensamiento crítico y el gusto por la investigación. Por cada experiencia vivida en el aula.

Al Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT), por su apoyo en la elaboración de este proyecto.

Al Dr. Jesús Felipe Uribe Prado, por invitarme a formar parte de su equipo, por compartirme parte de su conocimiento en la investigación, por enseñarme su visión sobre la justicia laboral y la importancia de la salud en el trabajo.

Al Mtro. Juan Varela Juárez, por el tiempo dedicado a la revisión de este proyecto, por cada comentario y observación. Por compartirme sus consejos y experiencia.

A la Mtra. Mirna Rocío Ongay Valle, por el gusto de haberla tenido como profesora y el compromiso que siempre mostró en la formación de cada uno de sus alumnos.

Al Lic. Ricardo Alberto Lozada Vázquez, porque cada enseñanza que me aportaste como profesor y Jefe de Servicio Social fue fundamental para mi formación como psicóloga. Gracias por tus comentarios y observaciones en este y otros proyectos durante mi carrera.

A la Lic. Adelina Eslava Guevara, por su apoyo desde el inicio de este proyecto, por cada comentario, consejo y observación, muchas gracias.

A la Lic. María Eugenia Martínez Espíritu Santo, porque todo el cariño hacia tu trabajo, a la Universidad y a los alumnos, ha inspirado a muchas generaciones de psicólogos.

A cada trabajador que formó parte de la muestra de esta investigación, por el tiempo que dedicaron en responder el cuestionario, y en algunos casos, por compartirme sus experiencias personales. Me quedo con muchas de sus palabras. Mil gracias.

DEDICATORIA

A mi mamá y a mi papá, por ser mi ejemplo de fortaleza, por hacer el esfuerzo titánico de entenderme, por enseñarme que tengo la capacidad de levantarme de cualquier caída. Por todo su cariño y su apoyo. Los amo y los admiro inmensamente.

A Ricardo, por toda la responsabilidad que implica ser el hermano mayor, por tu complicidad, consejos y apoyo cuando más lo necesitaba.

A Yahir, por animarme cada vez que creía que ya no podía continuar, por estar presente en cada momento y crecer conmigo. Por ser mi novio, mi familia y mi mejor amigo. Te amo mucho.

A Lucy por todo tu cariño, por toda la complicidad y risas que hemos compartido. Por mantener siempre vivo el cariño en nuestra familia. Por tantas anécdotas tan bonitas. Te quiero mucho, Lucy.

A Nacho, por tu cariño y apoyo, y por estar siempre pendiente de mi formación académica y compartir tantos recuerdos en familia. Muchas gracias.

A Fer, a Emi y a Farah, gracias por motivarme siempre a ser una mejor persona, deseo contribuir en un mundo mejor para ustedes. Nunca pierdan esa alegría que los caracteriza. Siempre van a poder contar conmigo.

A mi "Cru", Javi, Salma, Gabo, César, Cesarín, Joshua, Karen, Kari, Emily, Katy, Liss, Lily, Lupita, Sara y Toño, por la pequeña familia que formamos desde el inicio y por cada anécdota que compartimos. Los quiero mucho.

A Paco y a Rash, porque no pasa un día sin que me hagan falta. Los extraño con todo mi corazón.

A todos los trabajadores del mundo, por el esfuerzo y la lucha de cada día.

“¿Qué faceta humana nos destruye? El conformismo, la aceptación de la realidad como un destino y no como un desafío que nos invita al cambio, a resistir, a rebelarnos, a imaginar en lugar de vivir el futuro como una penitencia inevitable”.

Eduardo Galeano

Capítulos

1. La Psicología en el trabajo.
 - 1.1 Definiciones conceptuales de Psicología.
 - 1.2 Definiciones conceptuales de Psicología Organizacional.
2. Salud Ocupacional.
 - 2.1 Definiciones conceptuales de Salud Ocupacional.
 - 2.2 Factores Psicosociales y Factores de Riesgo Psicosociales.
 - 2.3 Norma Oficial Mexicana, NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosociales en el trabajo – Identificación, análisis y prevención.
3. Satisfacción Laboral.
 - 3.1 Definiciones conceptuales de Satisfacción Laboral.
 - 3.2 Antecedentes.
 - 3.2.1 Experimento de Hawthorne, Elton Mayo.
 - 3.2.2 Primera investigación sobre Satisfacción Laboral, Robert Hoppock.
 - 3.2.3 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow y Clayton Alderfer.
 - 3.3 Modelos.
 - 3.3.1 Teoría de los dos factores de Herzberg.
 - 3.3.2 Modelo de recompensas de Porter y Lawler.
 - 3.3.3 Teoría de las expectativas de Vroom.
 - 3.3.4 Teoría de la equidad de Adams.

4. Intención de Permanencia.

4.1 Definiciones conceptuales.

4.2 Conceptos relacionados.

4.2.1 Compromiso Organizacional.

4.2.2 Rotación.

4.2.3 Calidad de Vida en el Trabajo.

4.3 Teorías relacionadas con la Intención de Permanencia.

4.3.1 Teoría de la Acción Razonada, Fishbein y Aizen.

4.3.2 Teoría del Descuento Probabilístico de Rachlin.

4.3.3 Teoría de la Decisión de Rapoport.

5. Método.

5.1 Justificación.

5.2 Planteamiento del problema.

5.3 Objetivo General.

5.4 Objetivo Específico.

5.5 Variables.

5.5.1 Variables Dependientes.

5.5.2 Variables Independientes (clasificadoras).

5.6 Hipótesis.

5.7 Tipo de investigación.

5.8 Muestra.

5.9 Procedimiento.

5.10 Resultado.

5.10.1 Variables Clasificadoras a la muestra.

5.10.2 Alpha de Cronbach.

5.10.3 Correlaciones de Pearson.

5.10.4 Análisis de Varianza, ANOVA Unifactorial.

6. Discusión y Conclusiones.
7. Limitación y Recomendaciones.

Referencias.

Anexos.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo continuar una línea de investigación mediante el piloteo de un instrumento que mide la relación entre las variables Satisfacción Laboral e Intención de permanencia con las variables sociodemográficas mencionadas en el proyecto.

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables (Robbins et al 2013).

Por otro lado, la intención de Permanencia resulta una variable interesante y compleja, la cual prevalece aún en trabajadores que no son felices en su puesto. Debido a diversas razones abordadas, la gente prefiere soportar un trabajo en el que no se siente pleno, a estar sin empleo. A la inversa, cuando es fácil disponer de un trabajo alternativo, habrá mayores probabilidades de que los trabajadores dejen esos trabajos insatisfactorios (Carsten y Spector, 1987 citado por Muchinsky, 2002).

Como lo refiere Paulin (2006) cuando un individuo se integra a una organización, la empresa debe proveer las condiciones necesarias para desarrollar al máximo las potencialidades de los trabajadores en pro de lograr los objetivos organizacionales y conseguir un alto nivel de productividad y la reciprocidad derivada de tal relación. Debe también satisfacer las necesidades de autoestima, autorrealización, cooperación, respeto mutuo, y oportunidades de desarrollo de los empleados.

Introducción

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la Satisfacción Laboral, la Intención de Permanencia y las variables sociodemográficas mediante el piloteo de un instrumento teniendo en consideración las variables dependientes: Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia y las variables independientes: edad, sexo, escolaridad, estado civil, número de hijos, tipo de empresa, tipo de puesto, antigüedad en la empresa, antigüedad en el puesto, sueldo, número de ascensos y afiliación a un sindicato.

El modo de trabajo ha evolucionado a través de los tiempos de acuerdo al crecimiento poblacional, la industrialización y las demandas contemporáneas. Al inicio, el interés por estudiar al trabajador en su contexto laboral se limitó en encontrar estrategias para aumentar o mejorar la productividad para la organización, fueron estas mismas investigaciones las que develaron las condiciones deficientes de trabajo como la jornada excesiva, el salario bajo y la falta de oportunidades de crecimiento.

En México, acorde con diversos autores, los antecedentes históricos nacionales anteriores a la Revolución de 1910 pueden considerarse muy remotos, y con escasa vinculación con las instituciones actuales. Sin embargo, algunas leyes y reformas fueron fundamentales para crear la base de la legislación que hoy en día rige a nuestro país.

De acuerdo con Marquet (en Kurczyn, 2014), el autor mexicano Mario de la Cueva señaló que en las Leyes de Indias, España creó un monumento legislativo de carácter humano, destinado principalmente a proteger a los antiguos imperios de México y Perú, impidiendo la explotación despiadada de los encomenderos. Aunque remotas a nuestros tiempos, las Leyes de las Indias de 1680 fueron quizá uno de los primeros documentos que buscaban garantizar los derechos al trabajo digno, como las limitaciones a la jornada, percepción del salario y protección en el trabajo de mujeres y niños.

Posteriormente, se hace mención al derecho al trabajo durante la culminación del movimiento de Independencia de México en el Plan de Iguala el 24 de febrero de 1821 promulgado por Agustín de Iturbide. El apartado especifica: “Todos los habitantes de la Nueva España, sin distinción alguna de Europeos, Africanos, ni indios son ciudadanos de esta monarquía, con opción a todo empleo según su mérito y virtudes”.

Casi un siglo más tarde, después del Porfiriato surgen las demandas por los derechos de los trabajadores durante la revolución Maderista. Si bien es cierto que la Revolución Mexicana representó una serie de cambios para los obreros como la prohibición del trabajo forzado, el establecimiento de un departamento de trabajo y cambios en las relaciones obrero-patronales, Suárez (2014) menciona que aunque el fin era el avance de la clase obrera e incluía demandas hechas por los trabajadores en sus luchas sociales, el nuevo derecho del trabajo no era precisamente un derecho de obreros, sino una reacción expresada por una élite intelectual política ante la presión ejercida por los movimientos obreros, en un contexto dinámico e inestable.

De acuerdo con Marquet (en Kurczyn, 2014), el 28 de agosto de 1931 se promulgó en México la primera Ley Federal del Trabajo, esta ley reguló prácticamente todos los aspectos principales del derecho laboral: los individuales, los colectivos, los administrativos y los procesales.

La Ley Federal del Trabajo en su artículo segundo establece que el trabajo digno o decente es aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

A pesar de las derogaciones a las Leyes y las Reformas Laborales, muchos factores de riesgo han prevalecido en los centros de trabajo, vulnerando la salud de los trabajadores. Diversos estudios relacionan el estrés laboral con enfermedades cardiovasculares, la sobrecarga de trabajo con trastornos psicológicos y dorsopatías, entre otras enfermedades relacionadas al trabajo.

Por ello, ha crecido el interés por estudiar al trabajador desde una perspectiva de salud laboral, reconociendo así las implicaciones que pueden tener las malas prácticas organizacionales en la salud del trabajador si no se toman medidas de prevención adecuadas y se garantiza el desarrollo de las funciones en un ambiente de trabajo digno y saludable.

En el capítulo 1 se abordan los temas introducción: las definiciones de Psicología y Psicología Organizacional, sus raíces etimológicas, la ampliación de la definición a través del tiempo y su incorporación como estudio a la ciencia.

El capítulo 2 explica el concepto de Salud Ocupacional, se describe la diferencia entre los Factores Psicosociales y los Factores de Riesgo Psicosociales. Asimismo, se menciona la importancia de la NOM-035-STPS-2018.

Posteriormente, en el capítulo 3 se mencionan algunos conceptos de Satisfacción Laboral, antecedentes históricos sobre su estudio, modelos y teorías relacionadas.

En el penúltimo capítulo, correspondiente al 4, se conceptualiza la Intención de Permanencia y se abordan algunas teorías ligadas a la intención y toma de decisiones.

Finalmente, el capítulo 5 describe el método utilizado en la elaboración de este piloteo, la justificación, los objetivos, la descripción de variables, las hipótesis, el tipo de muestra, el procedimiento, los resultados obtenidos, las conclusiones a las que se llegaron y las recomendaciones. Por último, se muestran las referencias que fueron fundamentales para la elaboración de este trabajo y sus anexos.

CAPITULO 1. La Psicología en el trabajo.

1.1 Definiciones conceptuales de Psicología.

De acuerdo con Coon (2019), la palabra psicología, proviene de las raíces del griego antiguo *psyche*, que significa mente/alma, y *logos* conocimiento o estudio. Por lo tanto, la psicología se define como el estudio de la mente.

Esta definición de Psicología se ha ido enriqueciendo con el paso del tiempo, ya que comenzó a replantearse el comportamiento humano como resultado de una serie de procesos biológicos y sociales, y no como consecuencia de una entidad inmaterial.

La Psicología es la ciencia que se encarga del estudio de la mente, el cerebro y el comportamiento humano; ésta abarca distintos niveles de explicación de los fenómenos estudiados, estos niveles van desde cuestiones biológicas como moléculas y estructuras cerebrales que llevan a pensamientos, emociones, sentimientos, etc. hasta cuestiones sociales y culturales. (Lilienfeldt, 2011).

Para Feldman (2017), la psicología es el estudio científico del comportamiento humano y los procesos mentales, entendiendo esto como la conducta, pensamientos, emociones, percepciones, razonamiento, recuerdos y actividades biológicas del funcionamiento del cuerpo.

Según Zepeda (2003), la Psicología es la ciencia que estudia la conducta, los procesos mentales y la personalidad del hombre, considerado individualmente a lo largo su vida y en su búsqueda por dar a ésta un sentido que le permita trascender más allá de sí mismo (citado por Pimentel, 2019).

Para analizar todo lo relacionado con el comportamiento humano, la psicología utiliza evidencia conductual, instrumentos de medición estandarizados, recopilación de historial clínico para recabar datos de salud, e historia de vida y familiar.

1.2 Definiciones conceptuales de Psicología Organizacional.

La necesidad de estudiar el comportamiento de las personas en los diferentes aspectos de su vida, ha propiciado que la Psicología se divida en diferentes áreas: Clínica y de la Salud, Conductual, Forense, Neuropsicología, Social, Educativa, Organizacional, entre otras. Esta última, es la encargada de examinar a los individuos dentro del núcleo laboral.

La psicología industrial, organizacional o del trabajo es una rama de la psicología que aplica los principios de ésta en el lugar de trabajo. Su propósito es "aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos así como de las organizaciones para las que trabajan al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano" (Rucci 2008, citado por Aamodt, 2010).

En sus inicios, uno de los principales objetivos de la Psicología Industrial fue estudiar los diferentes factores relacionados con aumentar la productividad de los trabajadores. Posteriormente, la psicología comienza a interesarse en algo más que la producción, sino en los diferentes aspectos relacionados al trabajo que impactaban directamente en los trabajadores como la seguridad e higiene, insatisfacción, condiciones ambientales, entre otros.

De esta manera, ocurre la transición del nombre Psicología Industrial a Psicología Organizacional, esto con la intención de colocar al individuo como parte de una organización y no sólo como un prestador de servicio. Para esclarecer esta premisa, es necesario abordar algunos conceptos de organización.

Podemos definir que la organización es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas. (Amorós, 2007).

Almenara et Al. (2005), menciona que una de las primeras definiciones de organización laboral fue propuesta por Weber, quién conceptuó a la organización como un "grupo corporativo", cuyas características son las relaciones entre los individuos que pertenecen a ella, las interacciones según las reglas establecidas, la jerarquía establecida según competencias, títulos y conocimientos, y la división de funciones para lograr un objetivo o meta.

Para Bornot (2005), una empresa u organización es una comunidad de personas que colaboran para ofrecer un producto o un servicio a la sociedad. Como comunidad de personas, es una figura social creada por el hombre para servir al hombre, tiene fines tanto sociales (para sus empleados y accionistas), como externos (para sus clientes, proveedores y la comunidad) pues contribuye al desarrollo de sus integrantes y la sociedad.

La aplicación de la psicología en las organizaciones, es fundamental para el buen funcionamiento de éstas, ya que se encarga de comprender el comportamiento del ser humano en su entorno social, la representación cultural del trabajo y la salud mental del trabajador, y de esta manera desarrollar estrategias que beneficien a los trabajadores y a la organización a la cual pertenecen.

CAPITULO 2. Salud Ocupacional

2.1 Definiciones conceptuales de Salud Ocupacional.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006). La salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Dado que la salud se considera un derecho fundamental de las personas, el conseguir el más alto grado de salud constituye un objetivo social de primer orden, siendo preciso para su logro el aporte de otros sectores, sociales y económicos, además de el de la salud. (Cortés, 2018)

Se ha señalado que la condición de salud está afectada por factores genéticos y hereditarios, ambientales y culturales, así como por el estilo de vida y por la organización de los servicios de salud. (Organización Panamericana de la Salud 1972, citado por Badía 1985).

Para la OMS (1953), el objetivo de la Salud Ocupacional es promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir los daños a la salud por las condiciones de su trabajo; protegerlos ante riesgos resultantes de agentes perjudiciales, y colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

Asimismo, la OMS (2006) define enfermedad como "Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible".

Por otra parte, Badía (1985) menciona que la enfermedad ocupacional es todo proceso patológico que sobreviene a raíz de la repetición de una causa proveniente en forma

directa del trabajo, tiene como escenario el lugar de trabajo y está condicionada al cumplimiento de una determinada ocupación.

Estudios realizados con anterioridad, han advertido sobre las consecuencias que ciertas características relacionadas al trabajo, tienen en los trabajadores. No sólo refiriéndose a los factores ambientales y físicos, sino sociales.

El trabajo puede representar una fuente de bienestar, pero también puede ser transformado en un instrumento patológico cuando las condiciones ambientales no son idóneas para el trabajador. Este hecho es apoyado por Juárez, en Uribe 2007, donde el autor menciona que la relación persona-trabajo es mutuamente influenciable mencionando la productividad, el desarrollo humano y la salud como implicaciones positivas, mientras que el pobre desempeño y la enfermedad son de índole negativa.

Como menciona Lee (2007), las consecuencias relacionadas al trabajo, son cada vez más alarmantes y diversas, ya que el aumento generalizado del estrés en la población mundial ha repercutido en el aumento de enfermedades crónico– degenerativas, desequilibrio en la relación trabajo-familia, insatisfacción laboral entre otros.

El interés por preservar la salud, surge hasta el momento en el que las manifestaciones somáticas o fisiológicas se hacen presentes, como daños al organismo como consecuencia de malas prácticas laborales, exceso de trabajo, entre otras situaciones que llevan al límite la estabilidad del trabajador.

Por lo cual, es indispensable reconocer que la salud está estrechamente relacionada con la calidad de vida de un individuo, en la cual no solamente intervienen los factores físicos como la alimentación balanceada y el ejercicio, sino el ambiente en el cual desarrolla sus funciones laborales.

En México, las extensas jornadas, el ritmo acelerado de trabajo, el salario, la exigencia de las tareas, las pocas oportunidades de desarrollo y la precariedad laboral han repercutido directamente en la salud física y mental de los trabajadores. De la misma forma, en las últimas décadas, la globalización, la flexibilización laboral y los cambios tan acelerados en el mercado de trabajo han impuesto exigencias laborales que casa vez

resultan más incompatibles con el perfil de un ser humano y sus capacidades psicofísicas (e.g. extenuantes jornadas laborales). (Levi 1998, citado por Juárez en Uribe 2007).

Durante el Primer Seminario Latinoamericano de Salud Ocupacional, se afirmó que la Salud Ocupacional está ligada a factores económicos, sociales, políticos e históricos, lo cual ha condicionado que en América Latina el desarrollo de estos programas haya tenido características especiales y muy diferentes de los problemas que presentan los países industrializados (Badía, 1985).

En Latinoamérica y en México los avances del tema aún son muy limitados y la poca investigación que se realiza es en su mayoría bajo el uso de modelos extranjeros que soslayan las características culturales propias del trabajador Mexicano y su contexto particular. (Juárez en Uribe, 2007).

La Ley General de Salud establece en el artículo 110 que “la promoción a la salud tiene por objeto crear, conservar y mejorar las condiciones de salud de toda la población y proporcionar en el individuo las actitudes, valores y conductas adecuadas para motivar su participación en beneficio de la salud individual y colectiva” (LGS, 2015).

El objetivo de la aplicación de la psicología de la salud en el campo laboral, es generar intervenciones que propicien cambios en el estilo de vida saludables mediante la modificación de la conducta. Es imprescindible promover los ambientes laborales saludables y prevenir los accidentes de trabajo mejorando las condiciones de higiene (ventilación, iluminación, mobiliario adecuado, etc), así como elaborar diagnósticos para la detección de áreas de oportunidad y establecer medidas de recuperación física, mental y social como parte de proyectos de mejora continua.

2.2 Factores Psicosociales y Factores de Riesgo Psicosociales.

Es preciso abordar las definiciones de Factores Psicosociales y Factores de Riesgo Psicosociales, y asimismo establecer sus diferencias, siendo los Factores Psicosociales todos aquellos elementos que competen al trabajador en su entorno laboral y los Factores de Riesgo Psicosocial, los elementos que ponen en riesgo su salud física y/o psicológica.

La OIT (1997), define que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, ya que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan diversos aspectos como los ambientes dentro y fuera de las organizaciones y la salud de los trabajadores. A su vez, hace una distinción entre factores relacionados a la organización (medio ambiente de trabajo, tareas propias del trabajo y condiciones de organización) y factores humanos (capacidades, necesidades, expectativas, costumbres, cultura, condiciones personales fuera del trabajo).

Los factores psicosociales son las características percibidas en el ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y gestores. (Carayon, Haims y Yang 2001, citado por Moreno, 2013).

Gil (2014), define a los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en la situación laboral y están relacionadas con la misma organización, las tareas, el entorno, las características del puesto y dichas condiciones tienen un impacto en el desarrollo del trabajo y el bienestar.

Asimismo, Uribe (2015) hace hincapié en los factores psicosociales descriptivos, los cuales se refieren a la estructura organizacional, liderazgo, cultura corporativa, diseño del puesto y de ambientes psicológicos, pudiendo ser positivos o negativos en términos de un ambiente restaurador y clima laboral organizacional. La productividad, e incremento de ventas y la competitividad pueden beneficiarse de la identificación de estos factores.

Con base en estas definiciones, se puede determinar que los factores psicosociales siempre se encuentran presentes en el trabajo. Las connotaciones positivas o negativas pueden derivarse de las condiciones o características de cada situación. Es fundamental prestar atención a las particularidades o señales de alerta dentro del lugar de trabajo para evitar o intervenir en cualquier situación de riesgo potencial.

Es importante tener en consideración que los factores psicosociales se ven influenciados por una serie de situaciones presentes en la vida de los trabajadores, por ejemplo, la cultura de trabajo (es decir, el trabajo como símbolo de realización personal), los fenómenos económicos, políticos etc, los cuales repercutirán en su desempeño, satisfacción laboral, rendimiento, productividad, relación trabajo-familia y en la salud del trabajador.

Antes de establecer la definición de factores de riesgo psicosociales, es indispensable conocer el concepto de riesgo laboral, siendo aquellas situaciones laborales que pueden perjudicar la integridad, las cuales dependen en gran medida de la probabilidad de que ocurra y la gravedad de su impacto o efectos tanto en la salud del trabajador como en la organización.

Para Badía (1985), el riesgo laboral es el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo; la interrelación y los efectos producidos por esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional. La clasificación de riesgos que propone son de ambiente o microclima del trabajo, contaminantes, inseguridad, sobrecarga muscular, sobrecarga mental y otros riesgos no específicos.

En cuanto a los factores de riesgo psicosociales, la comisión mixta OIT/OMS (1984), los definió como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades

del empleado, sus necesidades, su cultura, y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento.

Para Melía (2016), los factores de riesgo psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea.

Por otro lado, como menciona Uribe (2015), los factores de riesgo psicosociales son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectarla en forma negativa así como el bienestar de éstos, porque actúan como desencadenantes o facilitadores del estrés y la tensión laboral. De esta manera, podemos considerar a estos factores como aquellos con altas probabilidades de ocasionar un efecto grave en la salud.

De acuerdo con Cortés (2018), los factores de riesgo laboral pueden clasificarse (según su origen) en condiciones de seguridad, condiciones físicas, químicas, biológicas y medioambientales, características del trabajo y factores derivados de la organización del trabajo.

Esta última clasificación es concerniente a todas las tareas que integran a la organización, su complejidad, las asignaciones que tiene cada empleado, así como el ritmo de trabajo, los horarios, las relaciones jerárquicas, la comunicación y las relaciones.

Algunos de los factores de riesgo psicosociales detectados son los horarios excesivos, la rotación de turnos, las relaciones interpersonales (rivalidades, confrontaciones), falta de liderazgo, falta de reconocimiento, entorno físico poco saludable (inmobiliario inadecuado, falta de espacio, poca iluminación), manipulación de materiales nocivos, entre otros que pueden desencadenar cuadros de estrés, ansiedad y depresión.

Por otra parte, Littlewood y Uribe (2018), mencionan que, los riesgos psicosociales definidos por la OMS (2008) son los riesgos concernientes a los aspectos del diseño y la dirección del trabajo en los contextos organizacionales y sociales, tienen el potencial para ocasionar daños tan psicosociales como físicos. Están clasificados en varias categorías, mencionadas enseguida.

Contenido del trabajo: falta de variedad de tareas, trabajo fragmentado o que no tiene ningún significado, mucha incertidumbre, desaprovechamiento de las habilidades de los empleados por estar en puestos donde no desarrollan sus habilidades y conocimientos.

Carga de trabajo y poca tranquilidad para realizarlo: Exceso de trabajo o demasiado poco, presiones de tiempo.

Horario de trabajo: cambios constantes de turnos, horarios inflexibles, largas horas de trabajo sin contacto social.

Control: poca participación en la toma de decisiones, falta de control sobre la carga de trabajo y en el cambio de las tareas.

Equipo y ambiente: inadecuado y en malas condiciones el equipo disponible para el trabajo; falta de espacio, iluminación deficiente, ruido excesivo.

Cultura organizacional y funciones: comunicación deficiente, poco apoyo en la solución de problemas y en el desarrollo personal, falta de definición de acuerdos y de objetivos organizacionales.

Relaciones interpersonales en el trabajo: aislamiento físico y social, relaciones sociales con los superiores y con los colegas deficientes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.

Roles organizacionales: ambigüedad de papeles, conflicto de papeles.

Interface casa-trabajo: conflictos entre las demandas familiares y del trabajo, falta de apoyo a la familia.

Hostigamiento y violencia verbal: los cuales son síntomas de un ambiente de trabajo deteriorado en el aspecto psicosocial, que orilla al estrés y al desgaste ocupacional.

La relación probabilidad/daño de los factores psicosociales de riesgo es similar a los otros riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable (Gómez, 1996 citado por Moreno, 2013).

Como sostiene Levi (1998), como efectos de los factores de riesgo psicosociales se pueden ocasionar en el individuo enfermedades, dolencias o alteraciones, tanto en el plano físico (cefaleas, migrañas, dolores lumbares, fatiga crónica, trastornos digestivos, hipertensión, trastornos del sueño etc), dentro del plano psicológico, las afectaciones pueden ser frustración, culpa, irritabilidad, trastornos cognitivos, depresión, agresividad, entre otros).

Los factores de riesgo pueden tener repercusiones en la salud de los trabajadores si no se cuenta con políticas de prevención. Para Cortés (2018), la incidencia de los factores en la salud pueden manifestarse en cambios psicológicos de comportamiento (ansiedad, agresividad, depresión, abuso de sustancias), trastornos físicos y psicosomáticos (fatiga, neuralgias, envejecimiento prematuro, etc.) y anomalías laborales (absentismo, accidentes, etc).

Uno de los cambios más significativos en relación a la comprensión del trabajo es la consideración de la concepción biopsicosocial de la salud y de la necesidad de que esta se promueva en los lugares de trabajo (Peiró, 2004). La premisa de la psicología en los factores de riesgo psicosociales es indagar en ellos, detectar la influencia que tienen en los trabajadores, crear o modificar el ambiente y las conductas que propician la enfermedad y, finalmente, promover la salud.

Existen diferentes métodos de evaluación de factores de riesgo psicosociales, una de las propuestas es la realizada por Wiegand, mencionada por Moreno (2013), en la cual, mediante un panel de expertos del National Institute for Occupational Safety and Health (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional) en el año 2012, se analizaron cuatro niveles de factores:

- 1.- Puesto de trabajo: demandas del puesto, control, responsabilidad.
- 2.- Organizacional: inseguridad laboral, justicia, percepción de apoyo, gestión, clima organizacional.
- 3.- Interpersonal: acoso, exclusión, discriminación, conflicto interpersonal.
- 4.- Personal: conflicto trabajo-familia.

Actualmente, uno de los métodos más utilizados para la identificación y evaluación de riesgos y factores de riesgo psicosociales son los cuestionarios de condiciones de trabajo, debido a su flexibilidad para ser aplicados, menor costo y mayor rapidez. Sin embargo, es importante indagar previamente sobre las condiciones de trabajo, es decir, adaptarse al contexto en el transcurre el trabajo en la organización, para de esta manera poder realizar una intervención adecuada.

2.3 Norma Oficial Mexicana. NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, -Identificación, Análisis y Prevención.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) expide normas oficiales de cumplimiento obligatorio que rigen todo a todo el territorio nacional y aplican en todos los centros de trabajo. Respecto a la prevención de riesgos psicosociales la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención señala como obligación del patrón: “Establecer por escrito, e implantar y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: (STPS, 2018, p.5,6)

1. La promoción de un entorno organizacional favorable.
2. Previsión de los factores de riesgo psicosocial.

Dado que la salud del trabajador se halla amenazada por las condiciones del trabajo que realiza, para su prevención podemos actuar de dos formas diferentes: actuando sobre la salud (técnicas médicas) o actuando sobre el ambiente o condiciones de trabajo (técnicas no médicas de prevención). (Cortés, 2018).

Para su aplicación, la NOM-035-STPS-2018 se compone de una serie de pasos a seguir de acuerdo a campo de aplicación. Esta norma rige en todo el territorio nacional, por lo cual es de carácter obligatorio para todos los centros de trabajo. Contiene obligaciones para el patrón y los trabajadores además de exigir medidas de prevención y disminución de Factores de Riesgo Psicosociales. La vigilancia del cumplimiento de esta norma corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

A continuación se desglosa el índice del contenido:

- 1 Objetivo
- 2 Campo de aplicación
- 3 Referencias
- 4 Definiciones
- 5 Obligaciones del patrón
- 6 Obligaciones de los trabajadores
- 7 Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional
- 8 Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable
- 9 Unidades de verificación
- 10 Proceso para la evaluación de la conformidad.
- 11 Vigilancia

12 Bibliografía

13 Concordancia con normas internacionales

El objetivo de la NOM-035-STPS-2018, es que en todos los centros de trabajo se establezcan políticas de mitigación de Riesgo Psicosocial y Violencia Laboral. Asimismo, se promueva un Entorno Organizacional Saludable mediante la aplicación de cuestionarios, infografías, folletos, capacitaciones y programas. También, plantea la realización de evaluaciones médicas y psicológicas a los trabajadores que hayan sufrido un acontecimiento traumático severo.

González (2020), menciona que las medidas de prevención deben establecer acciones, difusión de información y capacitación del personal, manejar los conflictos de trabajo, disminuir la discriminación, promover la equidad y respeto, mejorar la comunicación, interpersonal, planificar las actividades de cada trabajador y las responsabilidades del mismo; fomentar actividades culturales y de deporte que ayude a la interacción personal, promover actividades de integración familiar en el trabajo como parte importante del desarrollo psicosocial del trabajador.

La NOM 035-STPS-2018 apuesta por una mejora en la calidad de vida del trabajador, detectando las áreas de oportunidad dentro de la organización. Desde luego, se pretende que una vez detectados los problemas generales y aislados se propongan soluciones que erradiquen o disminuyan las causas de riesgo, desacuerdos o inconformidades en los centros de trabajo.

A continuación, se abordarán los principales conceptos de Satisfacción Laboral, antecedentes sobre los primeros experimentos e investigaciones en los centros de trabajo y algunos modelos que permiten ampliar un panorama sobre las expectativas de satisfacción o las posibles causas de insatisfacción en el trabajador.

CAPÍTULO 3. Satisfacción Laboral

3.1 Definiciones conceptuales de Satisfacción Laboral.

Existe una gran cantidad de definiciones de Satisfacción Laboral. Esto se debe, a que con base en diversos autores, es resultado de diferentes aspectos relacionados al trabajo como las características del puesto, el ambiente organizacional, liderazgo, recompensas percibidas, etc. Y por otra parte, aspectos relacionados al individuo como emociones, sistemas de creencias, expectativas, entre otros.

De acuerdo con algunos autores, la Satisfacción Laboral implica una respuesta emocional positiva. Muchinsky (2002), la define como el grado de placer que el empleado obtiene por su trabajo. Por su parte, Locke (1976), la describe como un estado emocional positivo y placentero, resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo.

Hablar de Satisfacción Laboral implica la actitud positiva o el estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral que tiene el sujeto que realiza un trabajo, sea cual sea (Landy y Conte, 2004 citado por Uribe, 2015).

Robbins (2013), menciona que la satisfacción laboral es un sentimiento positivo respecto de puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este. Por otro lado, es importante agregar la definición de Insatisfacción Laboral. Cortés (2018) define a la insatisfacción como un fenómeno psicosocial de ansiedad, hostilidad, agresividad, etc., que podemos considerar manifestaciones de una inadecuación del trabajo, provocado por factores de tipo psicológico y social.

Estas definiciones, sin embargo, reducen la satisfacción laboral a un estado emocional y no profundizan en aspectos actitudinales propios de la actividad laboral.

Por ejemplo, para Blum (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares. (Citado por Rodríguez, 2019).

Hellriegel (2009), define la Satisfacción Laboral como un conjunto de numerosas actitudes que se adoptan ante diversos aspectos del trabajo y representan una actitud general. Asimismo, menciona que numerosos factores influyen en la satisfacción que una persona obtiene de su trabajo, como el desafío, los compañeros de trabajo interesantes, el sueldo, el aprendizaje y las condiciones de trabajo.

De esta manera, las actitudes de los trabajadores pueden darnos una noción sobre cómo se sienten respecto a su trabajo. Robbins (2013), menciona que las actitudes se dividen en tres componentes: a) Cognitivo: las creencias, por ejemplo si el salarios es alto o bajo, b) Afectivo: segmento sentimental (emociones evocadas) y c) comportamiento: la actitud con base a los componentes anteriormente mencionados.

Es importante tener en cuenta que esta actitud no solo está relacionada con las experiencias del trabajador dentro de su área de trabajo, sino de la percepción que tiene de éste, es decir, el trabajo no sólo significa una fuente de ingresos, sino que además coloca al trabajador dentro de un estatus y lo hace percibirse a sí mismo como una persona que es valorada por sus aportaciones.

La satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional (Moré, Carmenate y Junco 2005, citado por Rodríguez 2019).

De toda la amplitud de cuestiones que competen a la Psicología Organizacional, la Satisfacción Laboral, es sin duda, un tema que se encuentra estrechamente relacionado con otros aspectos de carácter laboral, debido a su impacto sobre cada uno de ellos como en la calidad de vida de los trabajadores, la productividad, la rotación del personal, etc.

Derivado de lo anterior, como explica Ruvalcaba (2014), el interés por el estudio de la Satisfacción Laboral se debe fundamentalmente a tres motivos: a) el aspecto cultural (crecimiento personal), b) el aspecto funcional (absentismo, rotación, rendimiento) y c) el aspecto histórico.

Aunado a esto, Hellriegel (2009) menciona que las organizaciones que tienen empleados satisfechos suelen ser más productivas. Además, existe un vínculo muy importante entre la satisfacción de los clientes y la satisfacción de los empleados que interactúan con ellos. Por lo tanto, el autor menciona que la Satisfacción Laboral está relacionada con la permanencia en el puesto y la baja rotación en el trabajo. Asimismo, García et. Al (2007) afirman que el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos.

Sin embargo, es necesario precisar que así como se ha demostrado que la Satisfacción Laboral puede ser un elemento de mejora para la productividad, la Insatisfacción puede ser un causal de baja productividad.

De inicio, la búsqueda por incrementar la productividad en el trabajo, fue la que dio pie a la investigación sobre cómo percibían los trabajadores sus funciones, lugar de trabajo, jornadas, líderes, etc. En el siguiente apartado, se abordarán los primeros hallazgos de dichos análisis, fundamentales para los estudios actuales.

3.2 Antecedentes.

Es importante mencionar que las primeras investigaciones sobre satisfacción laboral realmente tenían poco interés en abordar el tema de la felicidad de los trabajadores. Landy (2005), menciona que una de las razones era porque suponían que la satisfacción de un trabajador estaba ligada únicamente a su sueldo, por lo cual si el trabajador consideraba que era remunerado adecuadamente, no debía de presentar insatisfacción alguna pese a las jornadas de trabajo o grado de dificultad de éste. Asimismo, las investigaciones previas se habían limitado a estudiar la productividad de los trabajadores tomando en cuenta únicamente los medios para realizar el trabajo y no las condiciones en las que se llevaban a cabo.

Para Vallellano (2019), el interés por la satisfacción laboral no es exclusivo de la ciencia psicológica, en Economía, se ha llegado a considerar también como una variable de estudio más ya que se relaciona directamente con el absentismo, el rendimiento y con la calidad del servicio prestado, lo que a su vez redundaría en una mayor satisfacción de los clientes. Por su parte, en Sociología a veces se utiliza como un elemento central en el “diagnóstico” de la situación laboral.

3.2.1 Experimento de Hawthorne, Elton Mayo.

Entre 1927 y 1932, el psicólogo Elton Mayo realizó una serie de experimentos en colaboración con la Universidad de Harvard, en una fábrica de la Western Electric Company, situada en Hawthorne a las afueras de Chicago. El propósito de la investigación era establecer la relación entre diversos aspectos físicos del trabajo y el ambiente laboral, como la iluminación, la longitud de la jornada laboral, el tiempo de descanso y su influencia en la productividad (Landy, 2005).

El estudio se dividió en cuatro etapas durante distintos periodos de tiempo. En la primera fase del estudio, se dividió al personal en dos grupos, el grupo control trabajó bajo condiciones de luz habituales, mientras que el grupo experimental fue sometido a cambios deliberados de iluminación.

Al inicio, el grupo experimental mostró el incremento esperado en la productividad con el aumento de luz, sin embargo, también se registraron aumentos en la producción cuando disminuyeron la iluminación, lo que provocó en un principio que los resultados fueran ambiguos.

Si bien, los resultados de la primera parte de la investigación no arrojaron diferencias significativas en la productividad por esta variable medioambiental, abrió la interrogante sobre otras posibles variables que estaban influyendo el desempeño de los trabajadores.

La segunda fase del experimento realizado en la Western Electric Company, fue el del laboratorio de montaje de relés, donde uno de los investigadores fungió como supervisor encubierto del grupo experimental y del grupo control. Armado de relés Para la realización de este estudio, se eligió a un pequeño grupo experimental, al cual se le aplicaron una serie de cambios en sus condiciones laborales como la reducción del horario de trabajo y un aumento en el salario, además, se les permitió tener periodos de descanso de 15 minutos durante la jornada y decidir cuándo tomarlos, también se les consultó su opinión sobre elaborar propuestas de mejora en el trabajo.

Los resultados de esta fase revelaron que aunque el desempeño aumentó, no fue de una manera uniforme. Sin embargo, el cambio en ciertas actitudes como permitir a los trabajadores tomar decisiones sobre sus descansos y opinar sobre las propuestas en el trabajo, jugaron un papel importante en el incremento de la motivación.

Para la tercera fase del experimento, los investigadores se propusieron estudiar las relaciones humanas dentro de este ambiente laboral. Por lo cual, esta etapa consistió en la aplicación de una serie de cuestionarios a los operarios de diferentes sectores, donde se averiguaba sobre sus gustos respecto al trabajo que desempeñaban dentro de la fábrica y posteriormente se les hacía una entrevista abierta de manera individual.

Respecto a la relación entre compañeros, las conclusiones fueron que existía un modo de organización informal entre los trabajadores, es decir, ellos habían establecido sus propias normas y códigos, algunos de los compañeros eran líderes, además existía la lealtad y la unión para protegerse contra amenazas de despido, aunque al mismo tiempo había un fuerte sentimiento de lealtad a la empresa. Asimismo, se presentaron inconformidades respecto a los sueldos y bonificaciones.

A partir de los resultados de esta fase, la empresa creó la División de Investigaciones Industriales con el propósito de continuar y ampliar el programa de entrevistas con todos los trabajadores y posteriormente realizar mejoras.

Finalmente, el objetivo de la cuarta y última fase del experimento, fue estudiar la relación entre la productividad y el incentivo económico, para esto se seleccionó un grupo de nueve soldadores y un grupo de nueve operadores, y dos supervisores. Se le informó a los trabajadores que el salario estaría ligado a la producción, es decir, a pesar de que recibían una cantidad por hora, esta aumentaría siempre y cuando la producción incrementara.

Sin embargo, los trabajadores no sólo vieron la oportunidad de incrementar su salario, sino que contemplaron la posibilidad de posibles despidos para aquellos trabajadores que no incrementaran su producción, por lo que acordaron trabajar todos al mismo ritmo, es decir, todos incrementaban la productividad o la mantenían igual, por lo que cedieron más a la presión social de perder el afecto y el respeto del grupo que a un incentivo económico.

Los estudios realizados por Elton Mayo en la Western Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y

utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas (García, 2010).

Uno de los hallazgos más importantes en esta investigación, fue que la motivación y el desempeño fueron altamente reforzados por la supervisión de los investigadores, ya que se encontró que al saberse supervisados, los trabajadores modificaron ciertas actitudes y conductas. A este fenómeno se le llamó Efecto Hawthorne.

3.2.2 Primera investigación sobre Satisfacción Laboral, Robert Hoppock.

Rast et al. (2012), señalan que el origen del estudio de la satisfacción laboral fue en 1935 cuando Hoppock realizó las primeras investigaciones sobre el tema. La relevancia de estas investigaciones radica en posicionar a la satisfacción laboral como uno de los aspectos más importantes del trabajo debido a la relación coexistente con el desempeño.

De acuerdo con Vallellano (2019), durante el primer estudio en colaboración con su esposa, Hoppock entrevistó al 85% de la población adulta de New Hope, un pueblo cercano a Filadelfia, en el estado norteamericano de Pensilvania. En concreto, les preguntaron por lo que les producía mayor satisfacción, si el trabajo o las cosas que hacían en su tiempo libre; el 66% respondió que el trabajo. Pero para interpretar adecuadamente este dato, hay que decir que este pueblo contaba entonces con sólo un 6% de desempleo gracias a su industria de papel, uno de los pocos negocios posibles en una época donde aún duraban los efectos de la Gran Depresión.

En dicho estudio, Robert Hoppock consideró las diferencias interindividuales y de grupo, observando así diferencias significativas en el nivel de satisfacción con base en el grupo profesional y la actividad desempeñada.

A través de sus resultados enfatizó 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 (Sarella y Paravik, 2002).

Sin embargo, Landy et al (2005), destacan entre las conclusiones de la investigación, las amplias variaciones entre individuos dentro de los grupos ocupacionales; donde los trabajadores de algunos grupos (p.e., profesionales y gerentes) estaban más contentos que los otros (p.e., operarios). Estos hallazgos sugieren que tanto las variables de diferencias individuales como las relacionadas con el puesto podrían influir en la satisfacción ambiental.

3.2.3 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow y Clayton Alderfer.

Por su parte, algunos autores han considerado también variables internas, no relacionadas directamente con el ambiente de trabajo, sino con sus necesidades personales. Por ejemplo, la teoría de las necesidades propuesta por Abraham Maslow en 1943.

De acuerdo con Maslow (1987), ciertas necesidades son la fuente de la motivación. Por ejemplo, las necesidades biológicas o instintivas, caracterizan a todos los humanos y tienen una base genética, y con frecuencia influyen inconscientemente en la conducta. Es decir, lo que provoca que las personas se comporten como lo hacen es el proceso de satisfacción de ciertas necesidades (Muchinsky, 2002).

La teoría de las necesidades establece cinco categorías: fisiológicas, de seguridad, sociales, estima y autorrealización. Si bien, Maslow no pretendía su aplicación específica para el ámbito laboral, ha sido bien recibida en el área ya que se ha relacionado con la motivación. Solo cuando se satisface suficientemente una necesidad, surge otra necesidad de nivel superior, y motiva a la persona a hacer algo para satisfacerla. Una

necesidad completamente satisfecha, no es motivadora (Díez de Castro y Redondo, 1996 citado por Bonilla y Nieto, 2002).

Sin embargo, Gordon (1997) menciona que algunas investigaciones han cuestionado la validez de la teoría de las necesidades, ya que lo trabajadores talvez no tengan cinco necesidades exactamente, pueda diferir el orden o tal vez tengan varias necesidades preponderantes.

A partir de la teoría de Maslow, Clayton Alderfer elaboró la Teoría ERG (por sus siglas en inglés Existencia, Relación y Crecimiento). En esta teoría, las necesidades mencionadas por Maslow se dividen en necesidades existenciales (fisiológicas y de seguridad), de relaciones (pertenencia) y de crecimiento (valorización y realización).

Según la teoría de ERG, cuando una necesidad de orden más alto no ha sido satisfecha, aumenta el deseo de satisfacer una de orden inferior. Si la persona no ha satisfecho su necesidad de relaciones, puede tratar de ganar más dinero o mejorar su ambiente de trabajo. Esto se relaciona con la relación frustración – regresión, es decir, la frustración puede provocar una regresión a niveles más bajos y estimular una necesidad de orden inferior. Muchas personas comen en exceso cuando se sienten ansiosas o frustradas en cuanto a sus necesidades de orden más elevado (Chiavenato, 2009).

Para Monroy (2012), una de las diferencias entre las teorías de Maslow y Alderfer, era que, en este caso, las necesidades pueden operar al mismo tiempo.

Aunque los dos teóricos estaban de acuerdo en que las personas primero satisfacen las necesidades de orden inferior y después las de orden superior, Alderfer era de la opinión que la satisfacción de las necesidades de orden superior hacía que aumentara la importancia de estas. Por ejemplo, cuando una persona satisface su necesidad de relaciones, ésta adquiere intensidad en lugar de disiparse. La persona seguirá buscando la forma de satisfacer su necesidad de relaciones (Gordon, 1997).

3.3 Modelos

3.3.1 Teoría de los dos factores de Herzberg

Una de las primeras propuestas en los modelos de satisfacción laboral, fue propuesta por Frederik Irving Herzberg en 1959, llamada Teoría de los dos factores o Modelo Motivador-Higiene.

Esta teoría surge a partir de una investigación sobre las causas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo en un grupo de empleados, principalmente contables e ingenieros. Para ello, Herzberg y sus colaboradores únicamente pidieron a los trabajadores que les dijeran cuando creían que excepcionalmente buenos en sus puestos y cuando eran excepcionalmente malos.

Los autores descubrieron que las descripciones de los incidentes satisfactorios incluían aspectos como los ascensos, el reconocimiento, los logros, o la responsabilidad; es decir, todos aquellos factores relacionados con el contenido real del trabajo. Por el contrario, los incidentes insatisfactorios recogían aspectos relativos a las normas de la compañía, el estilo de supervisión, los salarios y las condiciones de trabajo (Ruvalcaba, 2014).

Es decir, mientras que para Maslow, la motivación proviene de necesidades intrínsecas, Herzberg consideró la existencia de los factores extrínsecos (Factores higiénicos) y los factores intrínsecos (Factores motivacionales).

Los factores higiénicos o externos son las condiciones ambientales, beneficios sociales, políticas de la empresa, supervisión, clima laboral, salario y seguridad en el trabajo. Como menciona García (2010), esta teoría postula que los factores extrínsecos tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada pero no son capaces de producir satisfacción.

Por otro lado, los factores motivacionales o internos aluden al contenido del puesto, como el contenido del trabajo, la responsabilidad, las tareas, la posibilidad de ascenso y la libertad de decisión.

Arróliga et al (2017), mencionan que los factores motivacionales producen un efecto de satisfacción duradera y tienen un impacto en la productividad. Asimismo, comprende sentimientos de realización, crecimiento y de reconocimiento profesional, por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción.

Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales. (García, 2010).

3.3.2 Modelo de Recompensas de Porter y Lawler.

Otro de los modelos de satisfacción que es importante mencionar es el modelo de recompensas propuesto por Porter y Lawler, el cual consideraba las diferencias personales de los individuos. El modelo sugiere que la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce satisfacción o insatisfacción. Es decir, que una u otra dependen de la comparación que el personal hace de la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo, y lo que el individuo considera como adecuada a cambio de éste (Ruvalcaba, 2014).

Es común que el trabajador este expuesto a diferentes estímulos que le provoquen emociones diversas al mismo tiempo, pues, aunque en su trabajo esté satisfecho, puede

que en otros entornos o por otros motivos se manifieste reacciones emocionales negativas, que puedan afectar su funcionamiento óptimo (Ríos, 2014).

Además, el efecto puede ser también recíproco, la satisfacción en el trabajo a través de un trabajo mentalmente desafiante, recompensas equitativas, condiciones de trabajo, apropiadas, relaciones con los compañeros, etc. Incide en su nivel de desempeño, mejorando su productividad y así su grado de satisfacción, reduciendo el absentismo y la rotación (Robbins 2004, citado por Gargallo 2008).

La propuesta de Porter y Lawler sostiene que la percepción individual (ya sea positiva o negativa) ocasiona un círculo que impacta primero al esfuerzo, luego al desempeño y finalmente a la satisfacción o insatisfacción, lo cual se ve reflejado nuevamente en el esfuerzo.

No obstante, el autor considera que esta influencia no debe ser comprendida de manera inmediata o lineal sino que se deben tomar en consideración las diferencias personales; es decir, la influencia que ejercen las particularidades psicológicas de los individuos en la dinámica de este complejo proceso. Por este motivo, todo cambio que se desee efectuar en el ambiente laboral debe tomar en consideración las características de los trabajadores, el modo en que es percibido por ellos y la influencia que ejercerán en su desempeño y rendimiento laboral (García, 2010).

3.3.3 Teoría de las Expectativas de Vroom.

Aunado a ello, y siguiendo una similar causa de origen de satisfacción o insatisfacción, surge la Teoría de las Expectativas de Victor Vroom, la cual es una de las más aceptadas actualmente en torno a la motivación.

Argumenta que los individuos analizan tres relaciones: esfuerzo-desempeño, desempeño-recompensas y recompensas-metas personales. Su nivel de esfuerzo depende de la solidez de sus expectativas acerca de que estas relaciones pueden lograrse.

De acuerdo con la teoría de las expectativas, un empleado está motivado para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que esto le proporcionará una buena evaluación de su desempeño y esa buena evaluación de desempeño conduce a obtener recompensas organizacionales como bonos, un incremento salarial o un ascenso y que las recompensas satisfarán sus metas personales. (Arróliga, 2017).

La Teoría de las Expectativas es un marco de trabajo complejo basado en una argumentación fundamentada en el pensamiento hedonista. La teoría propone que las creencias de las personas acerca de sus expectativas, instrumentalidades y valencias interactúan psicológicamente para crear una fuerza motivacional que es la causa de que la gente actúe de manera que busque el placer o evite el dolor. (Pin & Susaeta 2003, citado por Yaguari 2016).

Esta teoría ofrece una explicación a la desmotivación de los trabajadores, ya que sugiere que al no verse cubiertas las expectativas de los trabajadores, no estarán motivados y por lo tanto, se verá reflejado en escaso deseo de cumplir con sus tareas y tendrá un impacto en la productividad.

De acuerdo con Chiavenato (2007), Vroom propone tres factores u objetivos que determinan la motivación. Los primeros son los objetivos individuales o personales, es decir, aquellos como el dinero, un trabajo interesante, aceptación social y reconocimiento. Los segundos objetivos son la relación entre el logro de los objetivos y la productividad, por ejemplo si un empleado trabaja bajo un esquema de comisión o remuneración por producción, tendrá un fuerte motivante en su rendimiento. Los terceros objetivos se refieren a la capacidad del trabajador en influir sobre su productividad con base en un resultado negativo, es decir, si un empleado se esfuerza en ser más

productivo pero tiene poco o nulo resultado en su remuneración, tenderá a no esforzarse mucho ya que se verá reflejado en su ánimo.

En cuanto a la Teoría de las Expectativas, Arroliga (2017) menciona que el autor propone tres conceptos fundamentales: valencia, es el valor o importancia que se concede a una recompensa específica. Expectativa, la creencia de que el esfuerzo llevará al desempeño y por último la instrumentalidad, que se refiere a la creencia en que el desempeño está relacionado con las recompensas deseadas.

Otra de las aportaciones de Vroom al estudio de la satisfacción laboral fueron sus investigaciones sobre la relación entre la satisfacción y el rendimiento. Según Sandoval (2015), Vroom llegó a la conclusión de que había muy poca relación entre ambos factores, con base en 23 estudios realizados donde la correlación media fue de .14. El autor estableció finalmente, que la tendencia para actuar de cierta manera de los trabajadores, dependen de que tan convencidos están de que sus acciones los encaminen a lograr cierto resultado.

Como conclusión Vroom, afirma que una persona se esforzara en el desempeño, siempre y cuando su objetivo sea real y alcanzable.

3.3.4 Teoría de la Equidad de Adams

Para Landy (2005), la satisfacción laboral es el resultado de un estado emocional que experimenta la persona sobre su trabajo. Es decir, atribuye la satisfacción o insatisfacción de la experiencia laboral, a factores emocionales más que a los cognitivos.

La Teoría de la Equidad de Adams, expone la importancia que tiene en la motivación o desmotivación, el trato justo/injusto que perciben las personas. Su modelo plantea la

tendencia que tenemos de compararnos con los demás, y es esta percepción la que permite que las personas se sientan motivadas o desmotivadas en el trabajo.

A diferencia de las teorías anteriormente mencionadas, el planteamiento de Adams propone un origen perceptual y social, donde rescata la importancia del grupo y de las relaciones entre compañeros y patrones, el reconocimiento y la recompensa. Similar a Vroom, esta teoría involucra expectativas, sin embargo estas son del tipo relacional y no necesariamente cognitivas.

Como explica Ruiz (2005), la teoría de Adams se basa en la presunción de que en toda situación laboral, evaluamos el esfuerzo que ponemos en nuestras labores y las recompensas que recibimos a cambio, y de esta manera es como calculamos la razón entre el resultado y trabajo con la de otros compañeros. Es posible, que debido a esto nos preguntemos constantemente si obtenemos las mismas prestaciones, beneficios o si obtenemos menos que los demás.

Asociado a ello, Arróliga (2017) menciona que los individuos se preocupan no solo por el valor absoluto de la remuneración que reciben, sino también por la cantidad de aportes como esfuerzo, experiencia, aumentos, reconocimientos, etc., que reciben otros, y es por ello que cuando ocurre un desequilibrio, se crea una tensión.

En otras palabras, las personas se dedican a observar lo que ocurre en su entorno, se comparan con sus compañeros de trabajo en este caso, y verifican que su idea de equidad o igualdad se cumpla, para, en función de esto, interna y personalmente, dar su aprobación o no a dicha situación. Esta aprobación regirá su comportamiento o actitud a partir de este momento, lo que, por ende, afectará su rendimiento. (Yaguari, 2016).

En resumen, al compararse con otros, los trabajadores buscan ser tratados justamente por sus contribuciones a la organización. Su percepción sobre lo que es justo o injusto puede afectar su motivación, actitudes y su comportamiento hacia los demás.

Entre los conceptos que Adams postula en este modelo, Ruiz (2005) destaca tres fundamentales, Input o características individuales aportadas por las personas al trabajo, las cuales pueden ser adquiridas como habilidades, experiencia o aprendizaje o adscritas como género y edad, output beneficios o reconocimientos y por otro lado plantea el termino insumos, el cual se refiere a las aportaciones que realiza el trabajador.

De esta manera, podemos decir que la teoría postula que mientras el input este en equilibrio con el output, habrá motivación y satisfacción laboral, y por el contrario, y estos dos conceptos no se encuentran balanceados, el trabajador manifestará inconformidad.

Adams propone dos tipos de inequidad. La infracompensación es cuando la persona percibe que está obteniendo menos resultados por el trabajo que la otra, cuando ambos están contribuyendo con aportaciones similares. La sobrecompensación es cuando una persona percibe que está obteniendo más resultados por un trabajo que el otro, cuando ambos están contribuyendo con aportaciones similares. (Muchinsky, 2002).

Como conclusión, el planteamiento de Adams señala que cuando los trabajadores perciben desigualdad, tienden a tomar ciertas actitudes como dejar de invertir tanto esfuerzo, producir menos, distorsionar su percepción de sí mismos y de los demás, realizar comparaciones (por ejemplo si a su edad su padre ganaba más). Estas percepciones sobre si mismos impactan en la autoestima, la satisfacción, productividad y finalmente en la intención por dejar el puesto de trabajo.

Capítulo 4. Intención de Permanencia.

4.1 Definiciones conceptuales.

Las organizaciones, cualquiera que sea su clasificación, precisan de las personas para desarrollar sus actividades, al igual que requieren de capitales como el financiero y el tecnológico. De ahí, la calificación de capital humano para referirse a los individuos que trabajan en las organizaciones ya que dependen de éste para alcanzar sus objetivos (Chiavenato, Villamizar y Aparicio, 1983 citado por Esparza 2019).

Por su parte, para los trabajadores, la organización representa su fuente de ingreso, parte de su desarrollo profesional y social. Para el trabajador, es importante buscar un crecimiento laboral donde conciba nuevos retos profesionales y sus esfuerzos se vean recompensados. Asimismo, una organización debe buscar entre sus objetivos apostar por el progreso de sus trabajadores, ya que ellos son la parte fundamental y es gracias a ellos que la institución opera.

Moreno (2013), define a la intención de permanencia como un acuerdo de negociación mediante el cual el trabajador se compromete a permanecer en la empresa que le ha procurado cierto nivel de formación más o menos calificada, durante un periodo de tiempo acotado.

También, como menciona Littlewood (2014), Tett y Meyer (1993) plantean la definición de Intención de Permanencia como la voluntad concebida y consciente por seguir en la organización y ha sido identificado como el precursor más importante e inmediato de la rotación.

Cuando un trabajador decide terminar su relación laboral, en la organización ocurre una serie de cambios que representan una pérdida. Al desocuparse en puesto no hay quien haga las actividades que el empleado realizaba, lo que representa mayor

carga de trabajo para el jefe directo o compañeros que apoyen en concluir las. Iniciar un proceso de búsqueda de un reemplazo implica tiempo, inversión económica y finalmente capacitación. A nivel social, una baja puede desencadenar también sentimientos de tristeza o negatividad en los compañeros, sobre todo si formaba parte de algún grupo en particular.

Las actitudes pueden ser determinantes en el aumento o disminución en la Intención de Permanencia. Siendo así las actitudes favorables propiciadoras de la intención de permanencia y tangencialmente, las actitudes desfavorables, del abandono. Allport (1935) menciona que las actitudes favorables o desfavorables hacia cualquier persona u objeto pueden inferir en las reacciones, creencias, sentimientos y conductas de las personas. (Allport, 1935 citado por Littlewood, 2014).

De acuerdo con Orchak, Marin, (2016), para Arias (2001), la intención de permanencia es la intención que tiene un trabajador de permanecer en su puesto de trabajo, por el sentir que éste le genera, considerando los factores externos e internos a la organización a la que él pertenezca.

Con base en esta definición, los factores internos y externos al trabajo juegan un papel fundamental en la permanencia o el abandono del trabajador. Sin embargo, es importante considerar otros aspectos relacionados con la Intención de Permanencia como las actitudes, la identificación del trabajador en su organización, el Compromiso Organizacional, la rotación y la Calidad de Vida.

4.2 Conceptos relacionados

4.2.1 Compromiso Organizacional

Si bien el compromiso con la organización y el sentido de permanencia son dos conceptos distintos, la permanencia de los empleados está íntimamente ligada al compromiso. El compromiso con la organización es el grado de fidelidad que siente un empleado por su empleador (Allen y Meyer 1990 citado por Muchinsky, 2002).

De acuerdo con Robbins (2013), el compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella. La mayoría de las investigaciones se han enfocado en el apego emocional hacia una organización y en la creencia en sus valores, como “el estándar de oro” del compromiso de los trabajadores.

Hellriegel (2009), plantea que el compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y en la forma en la que se identifica con ella. Asimismo, menciona que los empleados que permanecen por un largo periodo en la organización, tienden a estar mucho más comprometidos con la organización que aquellas que trabajan por periodos más cortos.

Por su parte, Littlewood (2014), indica que el compromiso es algo más que una lealtad pasiva a la organización, ya que destaca la relación activa en la cual los individuos tienen la voluntad de contribuir y lograr metas y valores organizacionales. Por lo cual, considera que el compromiso puede entenderse a partir del comportamiento y no solo desde las opiniones y creencias.

Sin embargo, diversos autores consideran que el Compromiso Organizacional no es unidimensional, y se compone por varios factores emocionales, de apego, sociales o bien, que los trabajadores sienten una responsabilidad moral hacia la organización o a sus principios.

Por ejemplo, de acuerdo con Gabini (2018), uno de los primeros modelos multidimensionales fue el desarrollado por Etzioni (1961), quien sugirió que la naturaleza del compromiso del empleado con la organización puede tomar tres formas: a) compromiso moral: representa una orientación positiva e intensa hacia la organización, basado en la internalización de las metas, valores y normas, y en la identificación con la autoridad; b) compromiso calculativo: se refiere a una relación menos intensa con la organización, y se basa en que los miembros perciben beneficios o una relación de intercambio equitativo entre sus contribuciones y las recompensas que reciben por sus servicios; c) compromiso alienativo: hace alusión a una orientación negativa hacia la organización, que se halla en situaciones en las cuales los comportamientos individuales se encuentran seriamente limitados.

Por otro lado, Kanter (1968) propone tres tipos de compromiso organizacional: continuación, cohesión y control. El compromiso de continuación se refiere al que el individuo promueve en la organización sólo con el carácter de sobrevivencia. El compromiso de cohesión es el apego a las relaciones sociales dentro de la organización y el compromiso de control es la identificación del individuo con las normas organizacionales que buscan moldear el comportamiento de los miembros.

Mowday, Porter y Steers (1979) citado por (Littlewood, 2014), definen el Compromiso como la "fuerza relativa de la identificación e involucramiento del individuo con una organización". Conceptualmente, se caracteriza por tres factores: una fuerte creencia y aceptación de los valores y metas organizacionales; el deseo por ejercer un esfuerzo considerable en favor de la organización; y un fuerte deseo por mantenerse como miembro de la organización.

Siguiendo la perspectiva multidimensional, según Muchinsky (2002) Allen y Meyer (1990) proponen que el Compromiso Organizacional se integra a partir de tres componentes. El componente afectivo que se refiere al vínculo emocional e identificación del empleado con la organización. El componente de permanencia el cual es el compromiso basado en los costos que el empleado asocia con dejar ir la organización y el componente normativo, que es el sentimiento del empleado sobre la obligación de permanecer en la organización.

De acuerdo con Gabini (2018), Betanzos Díaz et al. (2006) elaboran una propuesta integradora sobre las diferentes perspectivas del estudio del CO. Para ello, aplicaron dos instrumentos que evaluaron el CO y determinaron que el constructo puede ser medido de mejor manera cuando se lo considera bajo cuatro dimensiones: (a) identificación-implicación, (b) compromiso afectivo, (c) compromiso de continuidad (o falta de alternativas), y (d) compromiso normativo. Estas dimensiones surgieron a partir del conjunto de las propuestas anteriores (De Cottis & Summers, 1987; Meyer, Allen & Smith, 1993; Mowday, Porter & Steers, 1982). Finalmente, se llega a la conclusión que para la muestra estudiada, el CO es principalmente una actitud que lleva a sentir apego y mantener una conducta consistente para evitar perder los beneficios que la organización le brinda.

En términos generales, se halla que el concepto de compromiso organizacional, al menos el afectivo, parece ser más útil en la predicción de comportamientos que pueden ser deseables para la organización (Dávila et. Al., 2014).

Aamodt (2005), menciona que Meyer y Allen propusieron la Teoría de las facetas motivacionales:

1.- Compromiso afectivo: se refiere al grado en el que un empleado desea permanecer en la organización, debido a que le importa y siente agrado por sus compañeros, jefe y metas empresariales en común.

2.- Compromiso de continuidad: grado en el cual un empleado cree que debe pertenecer a la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en ella. También puede considerar que si se cambia de empresa, le tomaría mucho tiempo obtener lo que ya logró en su actual empleo.

Otra motivación de continuidad se refiere al trabajador que a pesar que odia su trabajo, no renuncia porque considera que sería difícil encontrar un trabajo donde le paguen el sueldo que desea.

3.- Compromiso normativo: es cuando un empleado se percibe éticamente obligado a permanecer en la organización por lo que esta invirtió en él, como recursos, orientaciones, capacitaciones etc.

4.2.2 Rotación

Para Pigors y Meyers (1985), la rotación de personal es el grado de movilidad interna de los empleados; evitable o inevitable; saludable o no saludable en una organización. Por su parte, Robbins & Coulter (2005), consideran a la rotación de personal como el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Tomando en cuenta que dicha acción no se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar.

Chiavenato (2007), define a la Rotación de Personal, como la fluctuación de trabajadores entre una organización y su ambiente; por lo tanto, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.

La importancia del estudio de la rotación de personal se desprende de las consecuencias que tiene para la organización y las personas, como los costos de

reclutamiento, la selección y la capacitación de más personal; el desempeño inferior del personal recién contratado y sin experiencia; la interrupción de una carrera y una relación laboral; y la posible pérdida de habilidades y conocimientos, lo que ha dado lugar a la necesidad de entender las causas de este comportamiento. (Littlewood 2014).

En efecto, existen diversas causas de rotación. Las causas más comunes se encuentran ligadas a la insatisfacción laboral (por sueldo bajo, mal ambiente laboral, falta de reconocimiento, exceso de carga laboral, etc). Aunado a ello, Flores (2012), menciona que una mala administración de la calidad de vida laboral crea un ambiente de inconformidad y desconfianza que desencadena en ausentismo y rotación de los empleados, repercutiendo de forma negativa en la productividad de la empresa.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la rotación del personal es algo inevitable y que puede deberse también a jubilación, lesiones, cambio de lugar de residencia, etc.

Tanto la rotación como el ausentismo a menudo se denominan conductas de separación, porque reflejan el alejamiento del empleado de unas condiciones de trabajo adversas, ya sea de forma temporal (ausentismo) o permanente (rotación). En general, las investigaciones muestran que mientras menos les gusta su trabajo a las personas, más probabilidades tienen de dejarlo (Muchinsky, 2002).

La rotación de personal es, hasta cierto punto una acción que ocurre normalmente en las organizaciones puede ser externa (cuando se desvincula un trabajador e ingresa uno nuevo a la empresa) o interna (cuando ocurre un cambio de área o un ascenso). De esta manera, la rotación de personal no siempre representa una situación conflictiva.

Para Robbins (2013), la rotación se ve afectada por la oferta de empleos alternativos, es decir la atracción de otro empleo, el empuje (lo poco atractivo de su trabajo actual) o cuando el capital humano es elevado (cuando el trabajador tiene un alto nivel académico y/o de aptitudes y considera mejores opciones).

Aunado a ello, es de esperarse que los trabajadores busquen un crecimiento dentro de la organización cuando han cumplido o superado los objetivos por los cuales fueron contratados, si han permanecido mucho tiempo en la empresa, o bien si se abre una posición de mayor rango. Cuando este tipo de ascensos ocurre, se le llama rotación interna y puede representar un motivador para el trabajador, y un aumento tanto en el compromiso organizacional como en la intención de permanencia.

4.2.3 Calidad de Vida en el Trabajo.

El concepto de Calidad de Vida en el Trabajo es el conjunto de prácticas y estrategias organizacionales, establecidas para promover o incrementar la satisfacción, el crecimiento y la motivación. Su objetivo principal, es lograr el bienestar de los trabajadores.

De acuerdo con Patlán (2020), previo a los estudios de Hawthorne, la gestión en las organizaciones se basó en tareas rutinarias con un enfoque utilitarista cuyo objetivo se enfocaba en maximizar los beneficios económicos de las empresas. En consecuencia, ante las exigencias y demandas laborales, las empresas se vieron en la necesidad de realizar cambios paulatinos y desarrollar programas de bienestar, es así como surge el movimiento de Calidad de Vida en el Trabajo.

Según Turcotte (1986), la Calidad de Vida en el Trabajo es multidimensional, y se compone de las siguientes variables: la naturaleza de la tarea, el entorno de la

tarea, las características del individuo, los elementos espaciotemporales y la satisfacción frente a la vida en general. Asimismo, Flores y Madero (2012), reconocen a la Calidad de Vida en el Trabajo, como predictora de comportamientos no deseados (rotación, ausentismo, reducción en motivación y productividad), afectando directamente el desempeño de la organización.

De acuerdo con Patlán (2020), Molina, Pérez, Lizarraga y Larrañaga (2018) consideran que la Calidad de Vida en el Trabajo debe considerar condiciones objetivas, tales como la seguridad e higiene, la remuneración y el liderazgo, y también condiciones subjetivas del trabajador acerca de cómo percibe los factores objetivos de acuerdo con sus percepciones y experiencias en el trabajo (CVT psicológica).

La calidad de vida en el trabajo ofrece satisfacción social y psicológica que se refleja de diversas maneras. En el caso de los empleados, una buena calidad de vida en el trabajo puede verse reflejada, por ejemplo, en mejores condiciones para realizar sus actividades, un mejor ambiente para las relaciones entre compañeros, mejores esquemas salariales, etc., sin embargo, una baja percepción de calidad de vida en el trabajo influye de forma negativa en la rotación y en la productividad de los empleados. (Flores 2012).

A modo de conclusión, es conveniente implementar programas efectivos de Calidad de Vida, donde se garanticen condiciones óptimas de trabajo, se fomenten los espacios saludables, se escuchen y se busquen acuerdos para resolver las necesidades de los trabajadores.

4.3 Teorías relacionadas a la Intención de Permanencia.

4.3.1 Teoría de la acción Razonada de Fishbein y Aizen.

De acuerdo con Dorina (1993), la Teoría de la Acción Razonada propuesta por Ajzen y Fishbein (1975), asume que la mayoría de los comportamientos sociales relevantes están bajo el control del sujeto y que siendo el ser humano un ser racional, utiliza dicha información para formar la intención de realizar o no una conducta.

El modelo de la Teoría de Acción Razonada, permite separar analítica y operacionalmente las dimensiones. Elaborando un índice de probabilidad de la intención hacia la conducta, que relaciona la actitud con las creencias y las opiniones sociales. (Reyes, 2007)

Siguiendo la explicación de Dorina (1993), La teoría sostiene tres constructos fundamentales: Intención Conductual, Actitud y Norma Subjetiva. La intención se refiere a la decisión de ejecutar o no una acción particular, la actitud es el desempeño de una conducta bajo una circunstancia determinada y la norma subjetiva se refiere a la percepción que uno tiene sobre lo que otras personas esperan de nosotros.

En otras palabras, la actitud está determinada por los propósitos y creencias individuales (creencias propias), y la norma subjetiva por las opiniones y presiones sociales (opinión de terceros). Ambas, en conjunto, dan lugar a una intención, que a su vez representa el primer paso hacia un cambio de conducta.

La intención representa el acto decisivo más inmediato de cualquier comportamiento y es la expresión máxima de cualquier deseo interno.

Dado que aborda aspectos individuales y sociales, la Teoría de la Acción Razonada tiene muchos contextos de aplicación. La relevancia de esta teoría en el ámbito laboral radica en que puede funcionar como un predictor probabilístico de Intención de Permanencia, pronosticando la conducta mediante la relevancia de las creencias propias así como las opiniones y presiones sociales en el individuo.

4.3.2 Teoría del Descuento Probabilístico de Rachlin.

Además de las variables anteriormente mencionadas, la Intención de Permanencia en el trabajo se encuentra influenciada por la toma de decisiones bajo el riesgo de que ocurra un resultado inconveniente. Aterrizándolo al ámbito laboral, la Teoría del Descuento Probabilístico podría proponer una explicación conductual a la intención de abandonar o permanecer en la organización.

El descuento probabilístico se refiere a la disminución del valor de una recompensa en función de su probabilidad de entrega y se ha empleado para estudiar las conductas de propensión y de aversión al riesgo. (Green y Myerson, 2004; Rachin, Rainerri y Cross, 1991, citado por Ávila 2016). Por otra parte, de acuerdo con Barcenás (2021), para Sehad y Hodgins (2009), la probabilidad de que ocurra un resultado indeseable permanece constante en cualquier elección, es decir, la inseguridad de obtener o no una recompensa siempre estará presente; de este modo la toma de riesgos puede definirse como la participación en conductas que tienen resultados seguros o probables.

La Teoría del Descuento Probabilístico de Rachlin, se vale de dos términos principales para ser explicada, por una parte la Aversión al riesgo (preferir recompensas pequeñas pero seguras) y la Propensión al riesgo (la preferencia por recompensas grandes pero menos probables o con mayor demora).

Por ejemplo, como menciona Muchinsky (2002), de acuerdo con Carsten y Spector (1987), es importante considerar que una gran parte de los trabajadores se encuentra en un trabajo que no le satisface y continúa en él debido a la necesidad o al temor de no encontrar otro trabajo. La gente prefiere soportar un trabajo que no dé satisfacciones que estar sin empleo. A la inversa, cuando es fácil disponer de un trabajo alternativo, habrá mayores probabilidades de que los trabajadores dejen esos trabajos insatisfactorios.

Visto esto desde la teoría, la decisión de conservar un empleo insatisfactorio pero seguro, sería explicada mediante la aversión al riesgo, mientras que apostar por un nuevo empleo o proyecto representaría una propensión al riesgo. Ambas probabilidades pueden representar un factor determinante para dar el siguiente paso después de la Intención de permanencia o no permanencia.

4.3.3 Teoría de la Decisión de Rapoport.

Acorde con Littlewood (2014), la Teoría de la Decisión de Rapoport (1989) señala que las personas toman decisiones buscando el máximo beneficio examinando previamente las posibles consecuencias asociadas a cada acción. De esta manera, el objetivo de esta teoría es analizar cómo elegimos una acción entre un conjunto de acciones viables, para obtener el mejor resultado.

La Teoría de la Decisión se divide a su vez en tres categorías: a) Teoría Paramétrica (individual y estratégica), b) Teoría de Juegos (decisiones individuales influenciadas por otros) y c) Teoría de Elección Social (decisiones en conjunto, política). A continuación, se abordará la relación entre las dos primeras categorías y la Intención de Permanencia en el trabajo.

De acuerdo con Aguja (2004). La Teoría de Juegos es de carácter social, ya que analiza que las decisiones no solo se ven influenciadas por el contexto en sí, sino por

las decisiones de otros. Por otro lado, la Teoría Paramétrica aborda la naturaleza de las decisiones individuales dadas sus preferencias y analiza el contexto en el que se encuentra el individuo.

Continuando con la Teoría Paramétrica, Peñaloza (2010), señala que dicha teoría se divide en tres grupos de acuerdo a sus condiciones: a) Certeza: se dispone de información clara y exacta, lo cual hace que sea una alternativa segura y con bajo riesgo. b) Riesgo: Poca información sobre el tema, tiene probabilidades de ocurrencia por lo cual, la elección tomada tendrá un riesgo asociado y c) Incertidumbre: el decisor no tiene conocimiento de los resultados y es difícil obtener la información necesaria. Por lo cual, la decisión depende netamente de la personalidad del individuo, el riesgo es muy alto.

Como conclusión, existen diversos enfoques que si bien no tienen como objetivo estudiar específicamente la Intención de Permanencia, resultan muy útiles para tratar de explicarla o predecirla. Por una parte podemos rescatar la relevancia de los estudios de toma de decisiones en el área económica, haciendo énfasis en las pérdidas y ganancias. Asimismo, los estudios del tipo conductual, han aportado explicaciones mediante el reforzamiento.

Por ello, es fundamental que observemos las diferentes vertientes en cuanto a la Intención de Permanencia y otras actitudes relacionadas al trabajo, así como dar importancia a las necesidades de los trabajadores en la parte productiva y emocional.

5. Método

5.1 Justificación

El factor humano es indispensable para el funcionamiento de toda organización, ya que sin los trabajadores ninguna compañía podría ofrecer sus servicios, productos ni llegar a cumplir con su objetivos empresariales.

Si bien los empleados reciben una remuneración por su trabajo, no siempre es reductible a comparación del tiempo, esfuerzo y dedicación que le dan a la labor que les ha sido encomendada.

Aunado a ello, ciertos factores psicosociales como el ambiente físico, el liderazgo y la relación entre compañeros, los reconocimientos, la oportunidad de desarrollo entre otros, son generadores de satisfacción o insatisfacción en los trabajadores.

Asimismo, el ambiente laboral tiene un impacto directo en la salud del trabajador, ya que factores como las áreas de trabajo, el inmobiliario, los periodos de descanso, la carga de trabajo, entre otros, pueden tener repercusiones directas en la salud física y mental del trabajador.

La salud es, no solamente la ausencia de enfermedad sino algo positivo, una actitud gozosa delante de la vida y una aceptación alegre de las responsabilidades que la vida hace recaer sobre el individuo (Sigerist, 1991 citado por Uribe., 2015).

En cuanto a la satisfacción laboral, son múltiples las causas que pueden generar insatisfacción, por lo que es necesario estar alerta, ya que es un indicador de la calidad de vida laboral en donde espera la persona ver realizadas sus aspiraciones. (Valle, 2004).

Por otro lado, la insatisfacción laboral no sólo impacta directamente en el trabajador, sino que además tiene un efecto inmediato en la organización, ya que puede ser un indicador para el bajo rendimiento, productividad y por consecuencia en algunos casos la intención de no permanecer en la empresa. Por ello, es importante que los

empleadores presten atención a las causas de insatisfacción laboral, evalúen si son casos aislados o generalizados para que de este modo puedan realizar las adecuaciones necesarias en pro del bienestar de los trabajadores y de la propia institución.

5.2 Planteamiento del problema

Aunque en la actualidad existen investigaciones sobre satisfacción laboral, hay poca información que la relacione directamente con la intención de permanencia.

Por ello, la presente investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre el salario, las oportunidades de desarrollo, el ambiente físico de trabajo, entre otros factores individuales con la intención de permanencia.

5.3 Objetivo General

Conocer las propiedades psicométricas de un cuestionario de Satisfacción Laboral e Intención de permanencia y su relación con ciertos factores sociodemográficos mediante un piloteo.

5.4 Objetivo Específico

Conocer la confiabilidad, validez y las características de constructo del instrumento piloteado. Con ello, se pretende evaluar el diseño del instrumento y estimar la efectividad del mismo, tomando en consideración los factores utilizados.

5.5 Variables

5.5.1 a) Variables Dependientes: Satisfacción laboral.

Conjunto de diversos factores laborales que tienen consecuencias en la percepción de bienestar en el trabajador.

Tabla 1.

Definición conceptual de factores de Satisfacción Laboral.

Factores de Satisfacción laboral	Definición
F1. Salario y beneficios.	<i>Salario:</i> retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo. (Ley Federal de Trabajo, 2021, Art.82). El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra manera. Tratándose de salario por unidad de tiempo, se establecerá específicamente esa naturaleza. El trabajador y el patrón podrán convenir el monto, siempre que se trate de un salario remunerador, así como el pago por cada hora de prestación de servicio, siempre y cuando no se exceda la jornada máxima legal y se respeten los derechos laborales y de seguridad social que correspondan a la plaza de que se trate. El ingreso que perciban los trabajadores por esta modalidad, en ningún caso será inferior al que corresponda a una jornada diaria. (Ley Federal de Trabajo, 2021,

Art. 83)

El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo. (Ley Federal de Trabajo, 2021, Art. 84)

Los plazos para el pago del salario nunca podrán ser mayores de una semana para las personas que desempeñan un trabajo material y de quince días para los demás trabajadores. (Ley Federal de Trabajo, 2021, Art. 88)

Beneficios: Conjunto de derechos o bienes.

- *Prestaciones:* son aquellos beneficios independientes al salario a los que tienen derecho los trabajadores una vez iniciada la relación laboral (vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, Seguridad Social, pago de utilidades, días de descanso, prima dominical, licencia de maternidad, periodo de lactancia, licencia de adopción, licencia de paternidad, prima de antigüedad.
 - *Remuneración:* la remuneración es el pago que reciben los empleados a cambio de su trabajo (Gómez- Mejía, 2008).
-

-
- *Estabilidad económica:* se refiere a la percepción de satisfacción en las necesidades materiales y su adecuada administración.
-

F2. Ambiente físico y restaurador.

Ambiente físico: Aquel que rodea a algo o a alguien como elemento de su entorno (temperatura, sonido, iluminación).

Conjunto de condiciones o circunstancias de un lugar, colectividad o época.

Ambiente restaurador: Martínez (2014), denomina ambiente restaurador al contexto donde ocurre una recuperación debido a la contribución de ciertas cualidades en las dimensiones físicas y psicológicas.

F3. Liderazgo y reconocimiento

Liderazgo: Habilidad de un individuo para influir, motivar y permitir a los demás contribuir hacia la efectividad y éxito de la organización a la que pertenecen" (House et al., 2004 citado por Arnold et al., 2012).

Capacidad de influir en un grupo para que logren sus metas trazadas (Amorós, 2007).

Reconocimiento: Acción o expresión para

			distinguir a una persona de las demás, agradeciendo por un favor o un bien recibido. Un esfuerzo para ofrecer a los empleados las habilidades que la organización necesitará en el futuro (Gómez-Mejía, et al., 2001, citado por Paulin et al. 2006).
F4.	Oportunidad de desarrollo	de	Gómez-Mejía et al. (2008), define oportunidades de desarrollo profesional al esfuerzo formalizado y continuado que se centra en desarrollar trabajadores más capacitados. Paulin et al. (2006), determina que la oportunidad de desarrollo son aquellas posibilidades para el logro de expectativas y plena realización (ascensos, jornada laboral adecuada, prestaciones, seguridad, asumir mayores responsabilidades y por ende mejores condiciones económicas, etc.).
F5.	Relación entre compañeros		Se refiere al trato entre iguales dentro del área de trabajo, donde buscan objetivos afines dentro de la misma organización. Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y

ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo. (Pimentel, D. et al., 2019).

b) Variable Dependiente: Intención de permanencia.

Se refiere a la determinación de una persona por continuar o abandonar la relación laboral.

Tabla 2.

Definición conceptual de Intención de permanencia.

Factores de Intención de permanencia			Definición
F6.	Intención de permanencia	de	Se describe como la disposición consciente e intencional de seguir con la relación laboral en la empresa a la que se pertenece (Mobley, Horner y Hollingsworth, 1978 citados por Esparza-Montes 2019).

5.5.2 Variables Independientes (clasificadoras).

Los siguientes datos sociodemográficos fueron recabados en la siguiente investigación.

- Sexo: Condición orgánica masculina o femenina.
- Edad: Tiempo que ha transcurrido en la vida de una persona desde su nacimiento hasta la actualidad.
- Escolaridad: Último grado de estudios terminados o en curso.
- Estado civil: Situación jurídica de una persona en familia y sociedad constituida por un conjunto de cualidades derivadas de vínculos, derechos y obligaciones.
- Número de hijos: Cantidad determinada de descendientes dentro de la familia nuclear.
- Tipo de empresa: Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios. Puede ser del tipo privada o pública.
- Tipo de puesto: Cargo o función que desempeña una persona dentro de una empresa o Institución, dependiendo el conjunto de actividades y responsabilidades a realizar, puede ser operativo, mando medio o directivo.
- Antigüedad en la empresa: Periodo durante el cual una persona ha trabajado en una empresa.
- Antigüedad en el puesto: Cantidad de tiempo en la que una persona ha desarrollado sus actividades en el mismo puesto de trabajo.
- Sueldo: Porción de dinero recibida en periodos iguales determinados en el contrato que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios.
- Número de ascensos: Cantidad de promociones laborales dentro de la empresa, lo cual usualmente implica una mayor cantidad de actividades y responsabilidades, así como sueldo y beneficios.
- Afiliación a un sindicato: Ser integrante de una asociación integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses laborales ante el empleador, cámaras patronales y estado.

5.6 Hipótesis

H1. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia.

H01. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia.

H2. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con edad.

H02. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con edad.

H3. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con antigüedad en la empresa.

H03. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con antigüedad en la empresa.

H4. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con antigüedad en el puesto.

H04. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con antigüedad en el puesto.

H5. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con sexo.

H05. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con sexo.

H6. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con sueldo.

H06. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con sueldo.

H7. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con tipo de empresa.

H07. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con tipo de empresa.

H8. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con tipo de puesto.

H08. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con tipo de puesto.

H9. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con número de hijos.

H09. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con número de hijos.

H10. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con escolaridad.

H010. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con escolaridad.

H11. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con estado civil.

H011. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con estado civil.

H12. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con número de ascensos.

H012. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con número de ascensos.

H13. Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con sindicato.

H013. No existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con sindicato.

5.7 Tipo de investigación

Se trata de una investigación de tipo no experimental, ya que Kerlinger (2008), la define como la búsqueda empírica y sistemática en la cual no se posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables.

5.8 Muestra

Con respecto al tamaño muestral requerido para realizar análisis factoriales se han propuesto muchas reglas que van desde 2 sujetos por variable a 20 sujetos por variable (Martínez, 2005).

Participó una muestra no probabilística con un total de 150 trabajadores mexicanos, siendo 62.67% mujeres y 37.33% hombres.

5.9 Procedimiento

- Se comenzó con la revisión de la tesis CONCEPTUALIZACIÓN Y DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL E INTENCIÓN DE PERMANENCIA Y SU RELACIÓN CON OTRAS VARIABLES de Pimentel y Segundo (2019), con la finalidad de comprender la procedencia de los reactivos que conformaron dicho instrumento.
- Tomando en cuenta el objetivo de esta investigación, se realizó una revisión de literatura previa a la redacción del marco teórico para ampliar la información anteriormente recabada sobre Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y sus variables.
- Con base en los resultados de la Rotación Varimax aplicada por Pimentel y Segundo (2019) en la Versión 3 “Opinión sobre su trabajo” (Ver tabla 3), se excluyeron

16 reactivos de Satisfacción Laboral. Obteniendo un total de 73 reactivos para Satisfacción Laboral y conservando 24 reactivos para Intención de Permanencia.

Tabla 3.

Factores con reactivos excluidos por Rotación Varimax de Satisfacción Laboral.

Factor	Reactivos iniciales	Reactivos excluidos	Reactivos finales
F1. Salario y beneficios	19	Ninguno	19
F2. Ambiente Físico y Restaurador	16	Ninguno	16
F3. Liderazgo y Reconocimiento	18	49,71	16
F4. Oportunidad de desarrollo	18	13,16,33,37,43, 53,65,69,73, 87	8
F5. Relaciones entre compañeros	18	4,19, 61, 66	14

Nota. Recuperado de “Conceptualización y desarrollo de un instrumento de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia y su relación con otras variables, de Pimentel, D., y Segundo, K. (2019). Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

- Se eliminaron los 16 ítems, se revisó la ortografía y se analizó la redacción de los reactivos mediante evaluación interjueces, para hacer las adecuaciones pertinentes. Además, se redujo la longitud de las instrucciones del cuestionario, dando así origen a la versión 4 del instrumento “Opinión sobre su trabajo” (Ver ANEXO 1).
- Previo a la aplicación del instrumento, y con base en las recomendaciones sugeridas a Pimentel y Segundo (2019) en la Versión 3 “Opinión sobre su trabajo”, se anticipó un criterio de exclusión para trabajadores que tuvieran un año o más trabajando en el mismo puesto y empresa.
- Se aplicó 150 veces el cuestionario Versión 4 “Opinión sobre su trabajo” en formato de papel a trabajadores mexicanos del sector público y privado.
- Finalizada la aplicación, se capturó la información en una base de datos en el programa Statistical Package for the Social Sciences, (SPSS 19).
- Se recodificaron los datos negativos N, con la intención de facilitar su interpretación. Asimismo, se asignaron valores a los resultados de cada reactivo en la escala Likert, donde “Totalmente en desacuerdo” = 4, “En desacuerdo” = 3, “De acuerdo” = 2 y “Totalmente de acuerdo” = 1.
- Se calificó la sección 2 del instrumento, cuyos reactivos pertenecen a “Intención de permanencia”. Para ello, el cuestionario se dividió en dos opciones de respuesta: frecuencia con las opciones “nunca”, “casi nunca”, “una vez al mes”, “una vez a la semana”, “casi diario” y “diario”, y tiempo con las opciones “menos de un mes”, “un mes”, “tres meses”, “seis meses”, “un año” y “más de un año”.
- En cuanto a las variables independientes numéricas: antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, número de ascensos, número de hijos y sueldo, se les asignaron valores grupales para clasificar la muestra.

- Se corrió el Alpha de Cronbach, se realizaron correlaciones de Pearson entre factores y sociodemográficos, y ANOVAS de una vía a los reactivos de Satisfacción laboral e Intención de permanencia.
- Finalmente, se integra la sección 2 “Intención de permanencia” a la sección 1 “Satisfacción laboral”, haciendo las modificaciones sintácticas correspondientes en los reactivos para ser respondidos mediante escala Likert. Dando como resultado la versión 5 “Opinión sobre su trabajo” de 86 reactivos. (Véase ANEXO 2).

5.10 Resultados

5.10.1 Variables Clasificadoras de la muestra

A continuación se presentan los resultados del análisis descriptivo de los factores sociodemográficos de los 150 trabajadores que conformaron la muestra.

Sexo

Del total de la muestra, el 62.67% (94 personas) pertenece al sexo femenino, mientras que el 37.33% (56 personas) al sexo masculino.

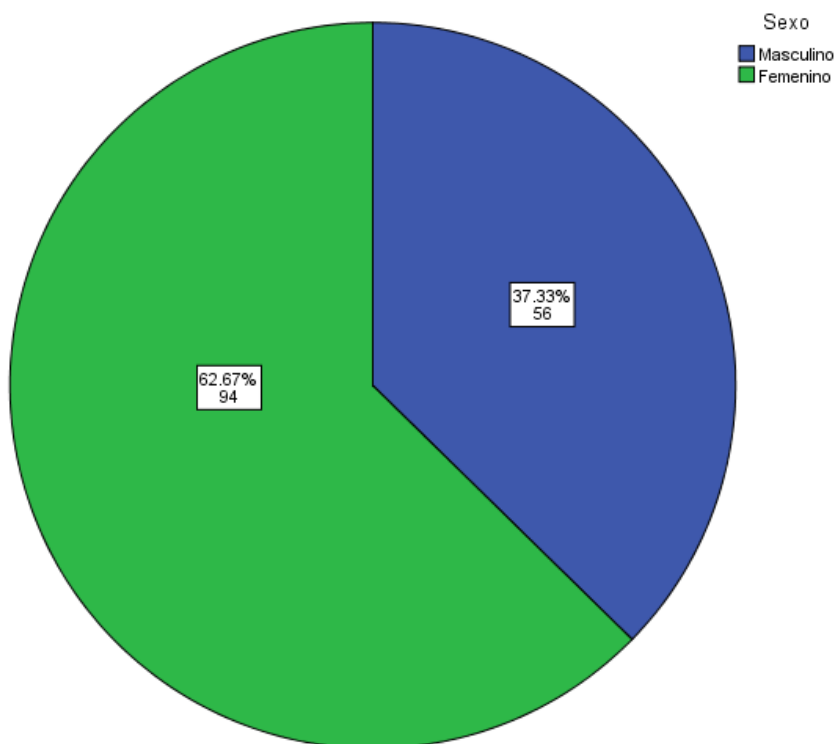


Figura 1. Sexo

Fuente: propia.

Edad

La muestra total de la variable edad se clasificó en cuatros grupos de rangos para facilitar su comprensión estadística:

1. 19–25 años 40% (60)
2. 26–35 años 23.33% (35)
3. 36-45 años 18.67% (28)
4. 46-62 años 18.00% (27)

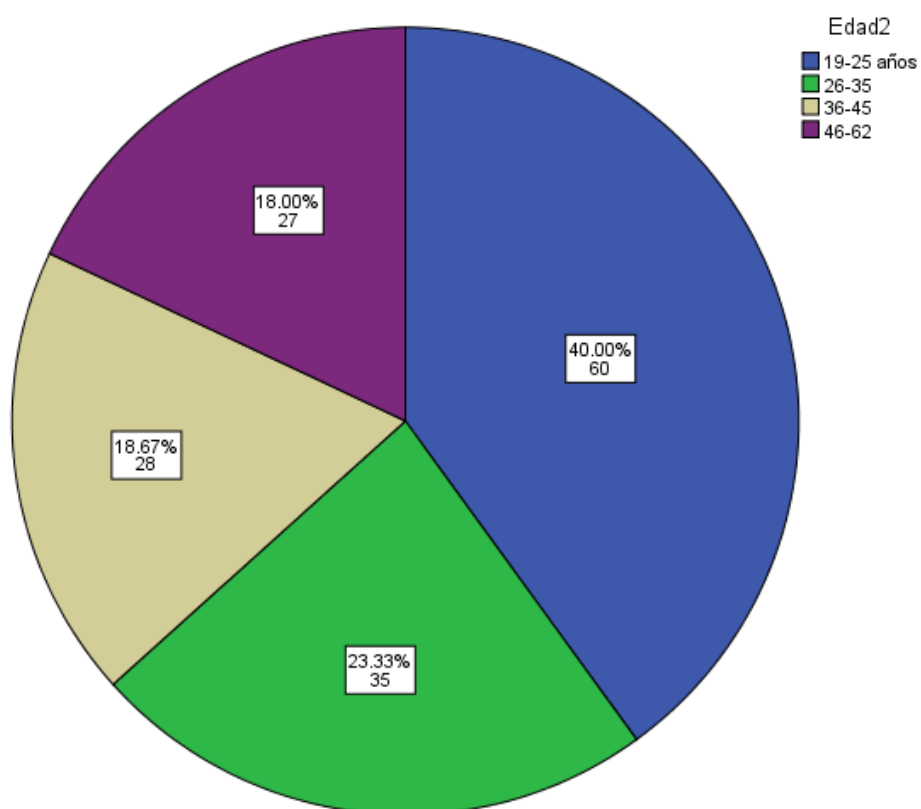


Figura 2. Edad

Fuente: propia

Escolaridad

La muestra se conformó por 1 trabajador con educación primaria (0.67%), 13 trabajadores con educación secundaria (8.67%), 37 trabajadores con educación bachillerato o técnico (24.67%), 88 trabajadores con licenciatura (58.67%) siendo este el grupo más grande, y finalmente 11 trabajadores con posgrado (7.33%).

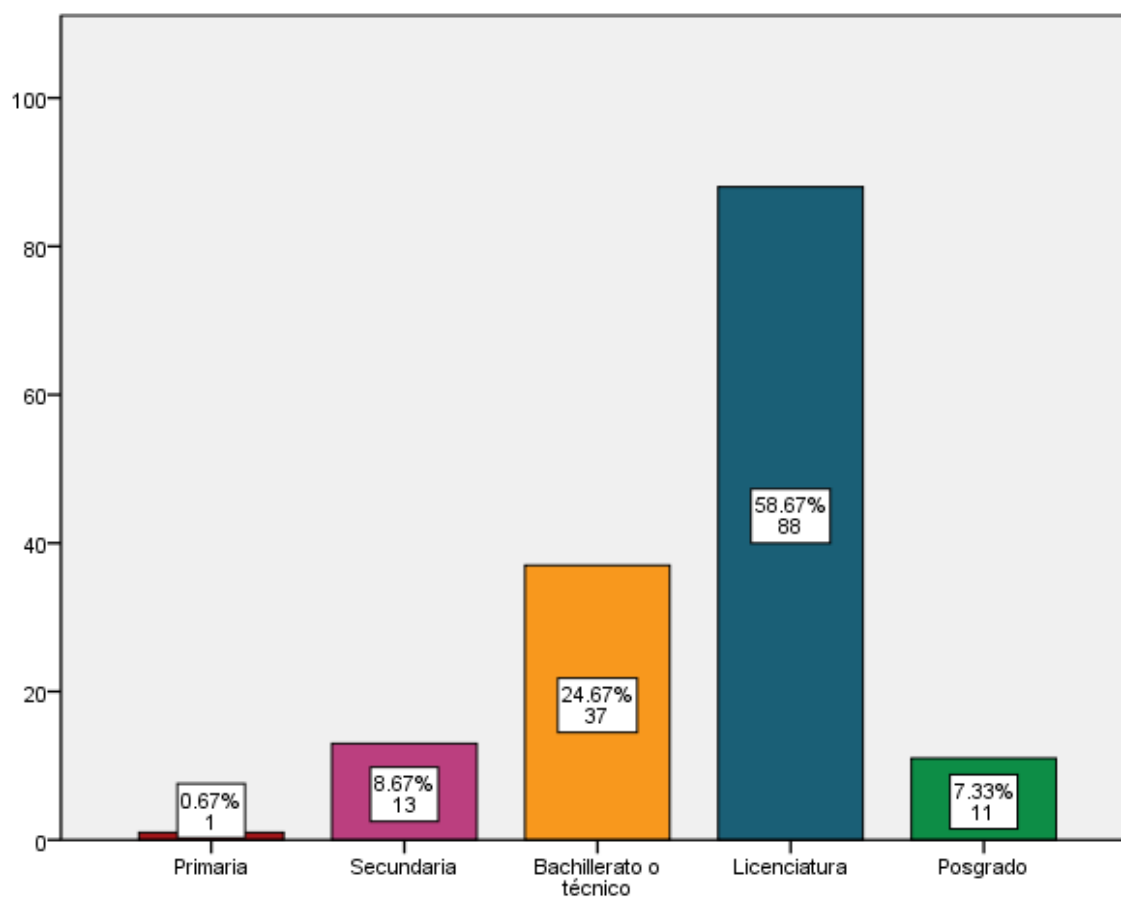


Figura 3. Escolaridad

Fuente: propia.

Estado civil

De la muestra total de trabajadores, el 55.33% (83 personas) reportó no tener pareja, mientras que el 44.67% (67 personas) mencionó tener pareja.

1. Sin pareja 55.33% (83)
2. Con pareja 44.67% (67)

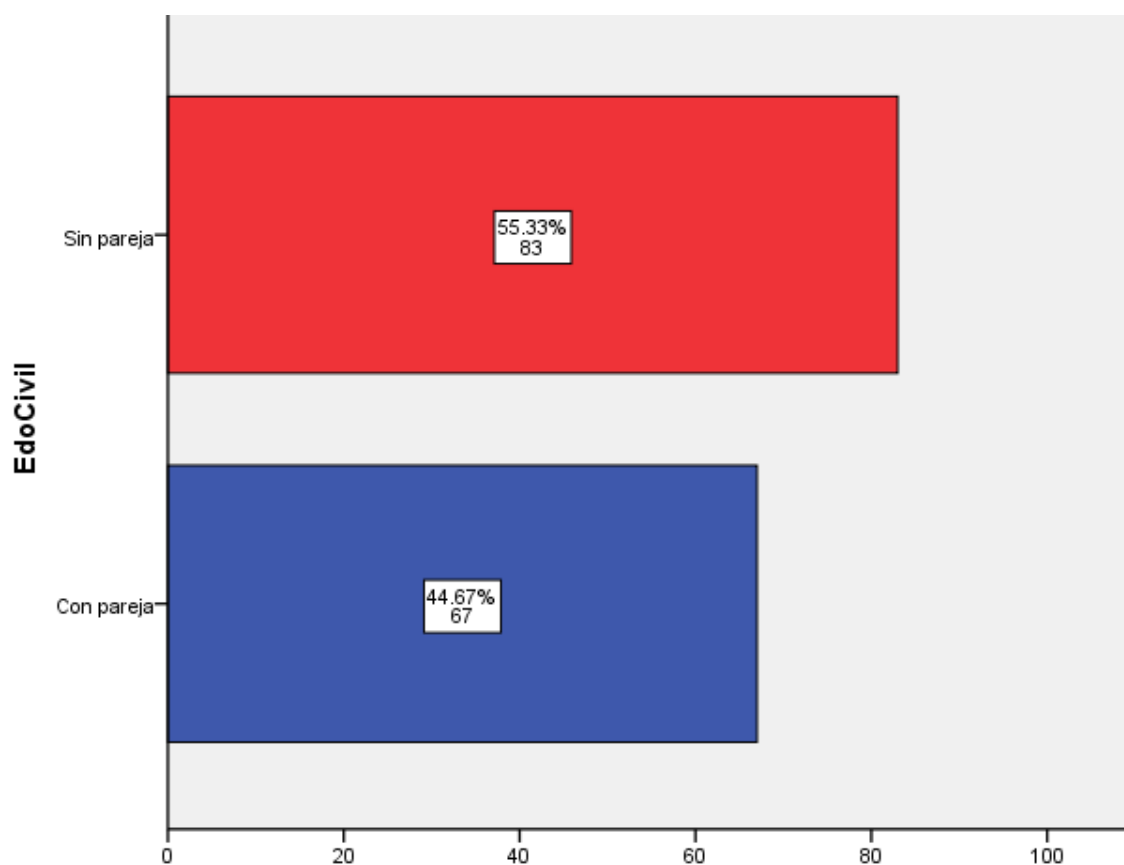


Figura 4. Estado Civil

Fuente: propia.

Número de hijos

Según los resultados de la investigación, de los 150 trabajadores que conformaron la muestra el 59.33% (89 personas) no tiene hijos, el 14.00% (21 personas) tiene 1 hijo, el 17.33% (26 personas) tiene 2 hijos y el 9.33% (14 personas) tiene de 3 a 5 hijos.

1. Sin hijos 59.33% (89)
2. 1 hijo 14.00% (21)
3. 2 hijos 17.33% (26)
4. De 3 a 5 hijos 9.33% (14)

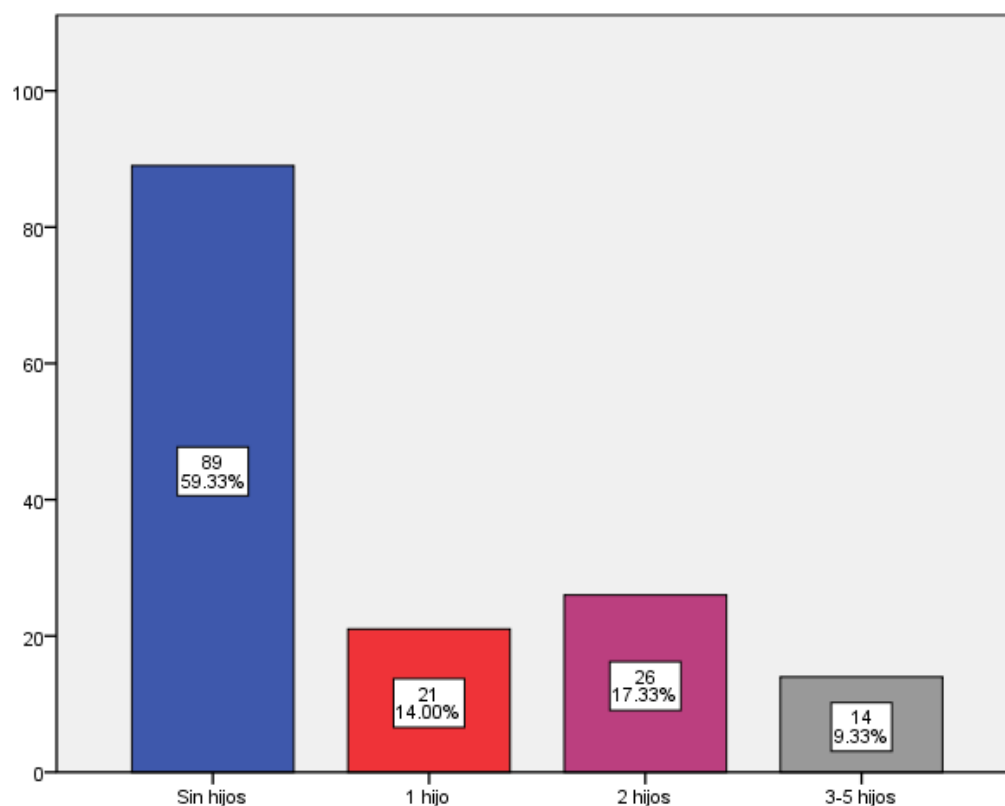


Figura 5. Número de hijos.

Fuente: propia.

Tipo de empresa

Del total de participantes, el 70.67% de los trabajadores (106 personas) laboran en una empresa del sector privado, mientras que el 29.33% (44 personas) pertenecen al sector público.

1. Privada 70.67% (106)
2. Pública 29.33% (44)

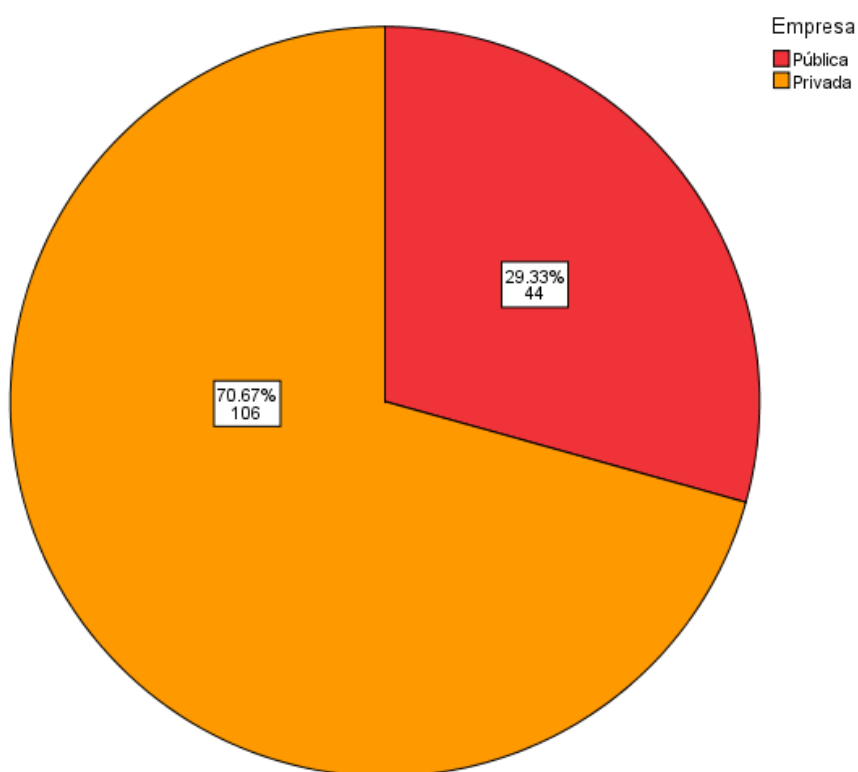


Figura 6. Tipo de empresa

Fuente: propia.

Tipo de puesto

Respecto al tipo de puesto en el que se encuentran trabajando los participantes, el 58.67% (88 trabajadores) tienen un puesto operativo, el 34.67% (52 trabajadores) tienen un mando medio y el 6.67% (10 trabajadores) son directivos.

1. Operativo 58.67% (88)
2. Medio 34.67% (52)
3. Directivo 6.67% (10)

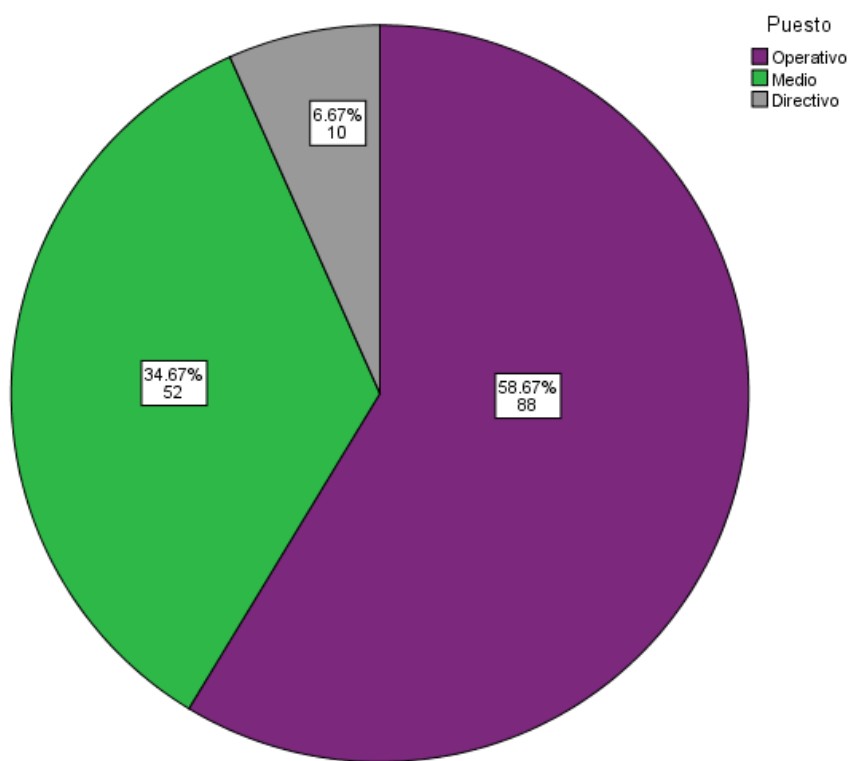


Figura 7. Tipo de puesto.

Fuente: propia.

Antigüedad en la empresa.

Con base en los resultados de la muestra, se formaron 3 grupos. El primer grupo del 68.00% del total (102 trabajadores) reportó tener un año cumplido trabajando en la empresa, el segundo grupo del 21.33% (32 trabajadores) ha trabajado de 2 a 3 años, mientras que el 10.67% (16 trabajadores) tienen de 4 a 5 años trabajando en la misma organización.

1. 1 año 68.00% (102)
2. 2 a 3 años 21.33% (32)
3. 4 a 5 años 10.67% (16)

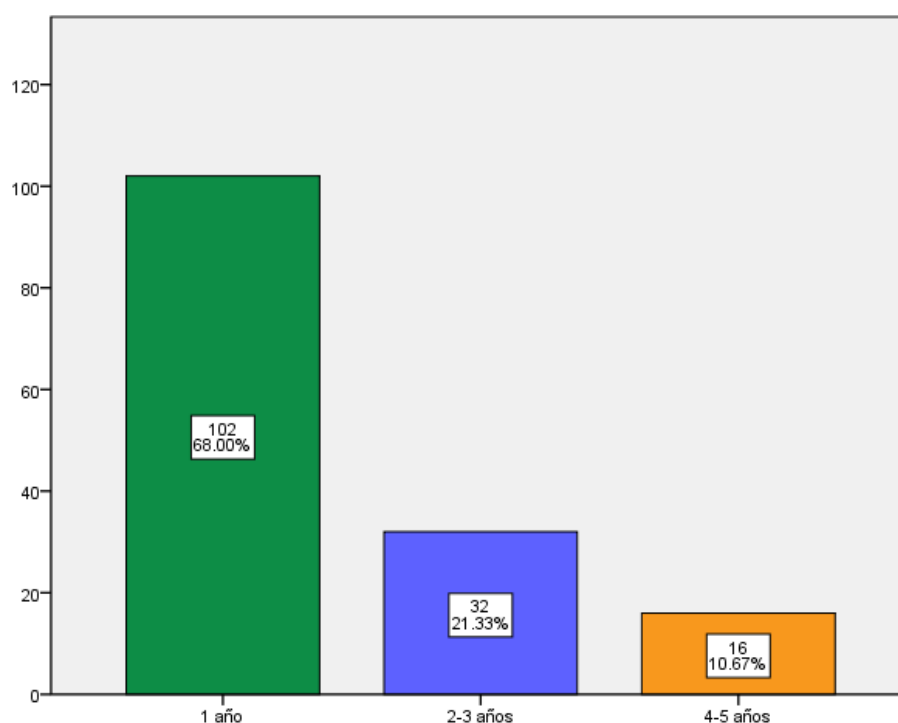


Figura 8. Antigüedad en la empresa.

Fuente: propia.

Antigüedad en el puesto.

La muestra se conformó 106 trabajadores (70.67% del total) que han trabajado 1 año en su puesto actual, 31 trabajadores (20.67%) que tienen 2 años trabajando en su puesto y 13 trabajadores (8.67%) que han trabajado de 3 a 9 años en su puesto actual.

1. 1 año 70.67% (106)
2. 2 años 20.67% (31)
3. 3 a 9 años 8.67% (13)

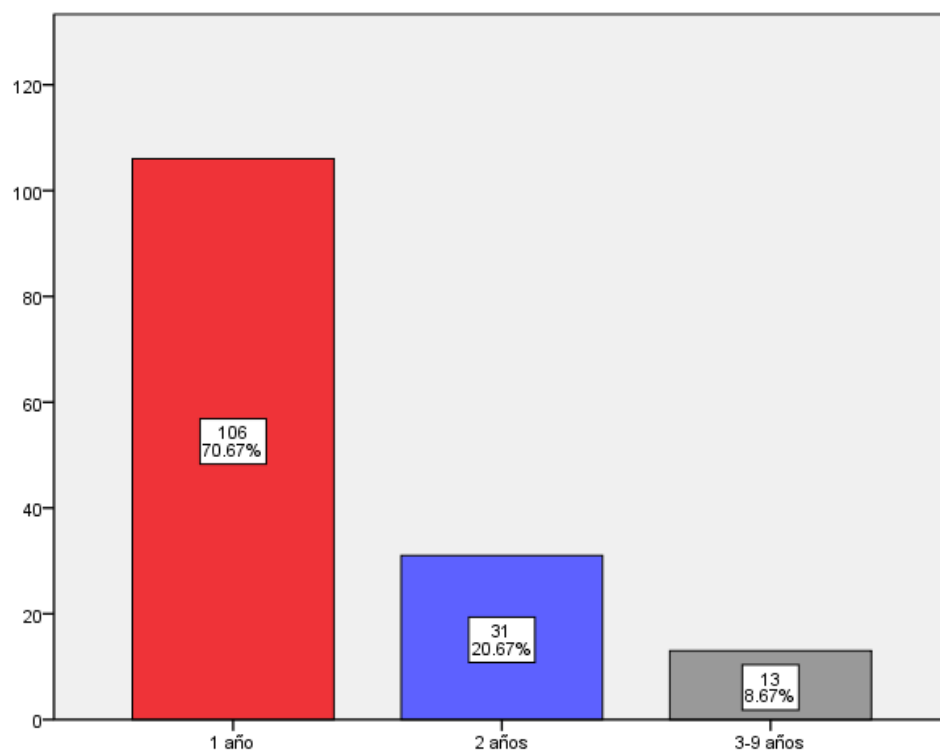


Figura 9

Fuente: propia.

Sueldo

Respecto al sueldo percibido por los trabajadores, los resultados de la muestra total se dividieron en grupos abarcando los siguientes rangos:

1. Hasta \$5000. 26.00% (39)
2. \$5001 a \$10,000. 41.33% (62)
3. \$10,001 a \$20,000. 20.00% (30)
4. \$20,001 a \$30,000. 6.00% (9)
5. \$30,001 a \$150,000. 6.67% (10)

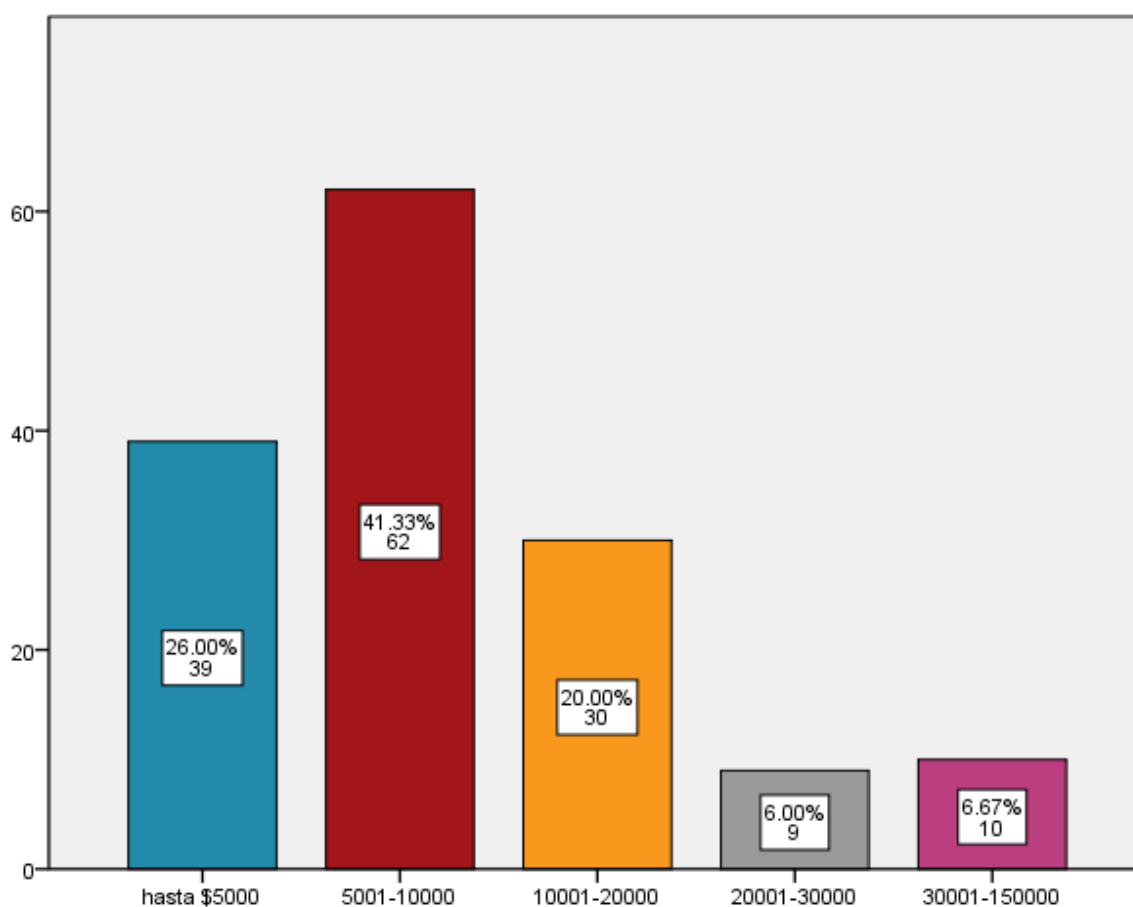


Figura 10

Fuente: propia.

Número de ascensos

El número de ascensos reportados por la muestra total se agrupó de la siguiente manera:

1. 1 ascenso. 53.33% (80)
2. 2 ascensos. 21.33% (32)
3. 3 ascensos. 12.67% (19)
4. 4 ascensos. 12.67% (19)

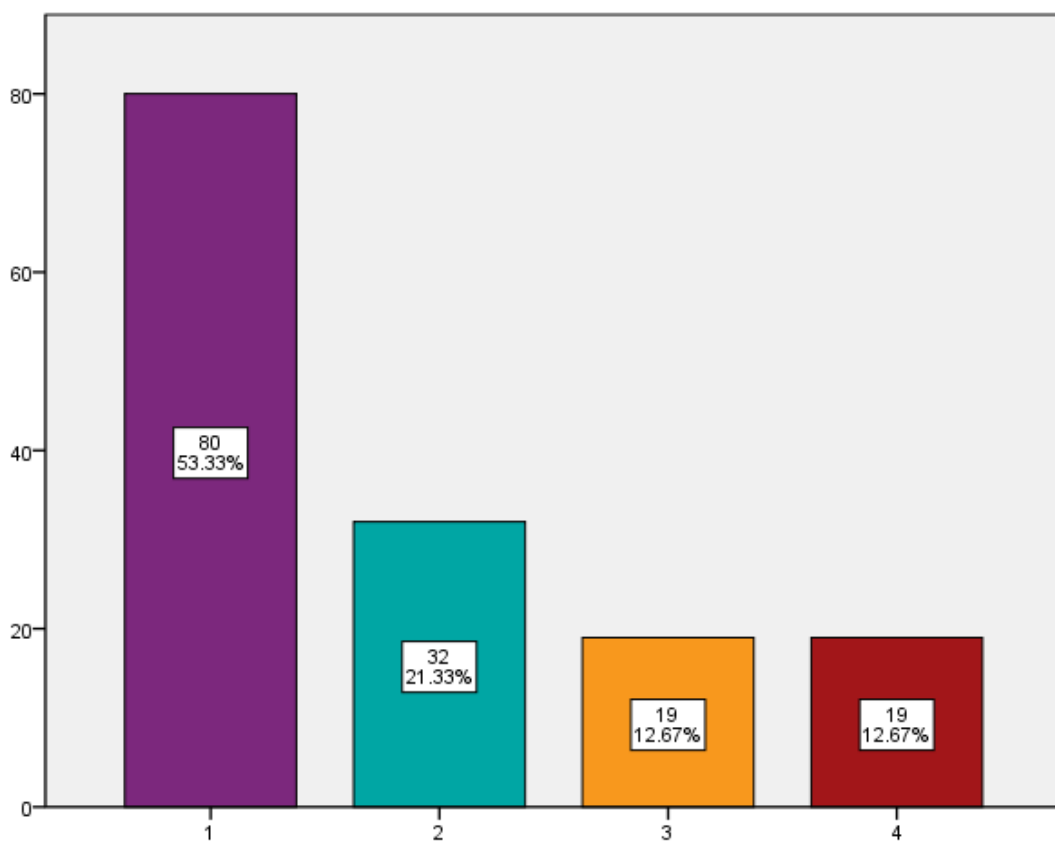


Figura 11. Ascensos.

Fuente: propia.

Afiliación a sindicato.

De la muestra total de trabajadores el 92.67% (139 personas) no se encuentran afiliadas a un sindicato, mientras el 7.33% (11 personas) mencionaron sí pertenecer a un sindicato.

1. No afiliados a sindicato. 92.67% (139)

2. Afiliados a sindicato. 7.33% (11)

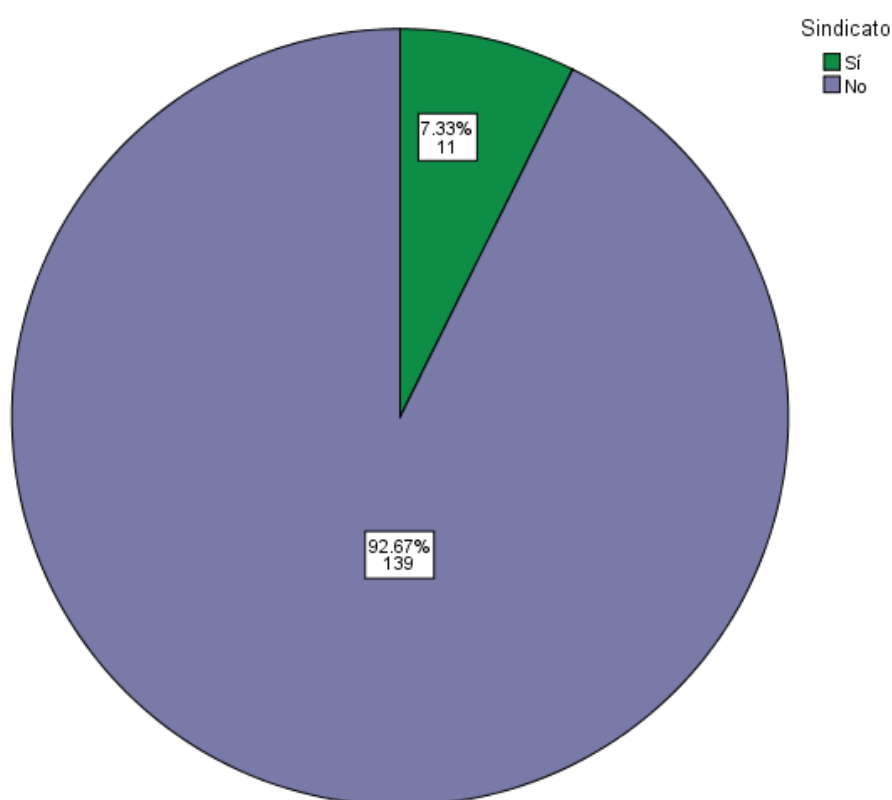


Figura 12. Afiliación a sindicato

Fuente: propia.

5.10.2 Alpha de Cronbach

Con el objetivo de corroborar la fiabilidad del instrumento, se corrió un Alpha de Cronbach a los 73 elementos del cuestionario de Satisfacción Laboral, dando un resultado de .950 de confiabilidad. (Ver tabla 4)

Tabla 4.

Alpha de Cronbach de Satisfacción Laboral de 73 elementos.

Estadísticas de confiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
.950	73

Fuente: propia.

Asimismo, se analizaron cada uno de los 5 factores que conforman el cuestionario de Satisfacción Laboral, mediante Alpha de Cronbach. (Ver tabla 5)

Tabla 5.

Alpha de Cronbach de Satisfacción Laboral, por factores.

Estadísticas de confiabilidad		
Factor	Alpha de Cronbach	N de elementos
F1. Salario y beneficio.	.855	19
F2. Ambiente físico y restaurador.	.840	16

F3. Liderazgo y reconocimiento.	.850	16
F4. Oportunidad de desarrollo.	.780	8
F5. Relación entre compañeros.	.809	14
Total		73

Fuente: propia

Posteriormente, se sometió a análisis al factor 6 Intención de Permanencia (conformado por 23 elementos), obteniendo un resultado de .951 de confiabilidad.

Tabla 6.
Alpha de Cronbach de 23 elementos

Estadísticas de confiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
.951	23

Fuente: propia.

5.10.3 Correlaciones de Pearson

a) Correlaciones de Pearson entre factores de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia.

Se analizaron los factores de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia, mediante correlación de Pearson para conocer la relación positiva o negativa existente entre los factores.

Tabla 7.

Correlación de Pearson entre factores de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia.

Factor		Factor					
		F1	F2	F3	F4	F5	F6
F1. Salario y beneficios.	Correlación de Pearson	1	.609**	.561**	.579**	.559**	-.476**
F2. Ambiente físico y restaurador.	Correlación de Pearson		1	.682**	.706**	.647**	-.558**
F3. Liderazgo y reconocimiento.	Correlación de Pearson			1	.637**	.653**	-.511**
F4. Oportunidad de desarrollo	Correlación de Pearson				1	.637**	-.507**
F5. Relación entre compañeros	Correlación de Pearson					1	-.514**
F6. Intención de permanencia	Correlación de Pearson						1

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Fuente: propia.

Los resultados arrojaron una correlación significativa de .609 entre el factor 1 Salario y beneficios, con el factor 2 Ambiente físico y restaurador, a su vez, el factor 2 obtuvo una relación positiva de .706 con el factor 4 Oportunidad de desarrollo. El factor 3

Liderazgo y reconocimiento, tuvo un resultado de .682 con el factor 2 Ambiente físico y restaurador. Asimismo, el factor 5 obtuvo una correlación de .653 con el factor 3 Liderazgo y reconocimiento.

Finalmente, el factor 6 Intención de permanencia obtuvo una relación negativa significativa con el factor 2 ambiente físico y restaurador.

a) Correlaciones de Pearson entre factores de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con variables numéricas.

Se realizó un análisis por correlación de Pearson a los factores de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia, con cada una de las variables numéricas, dando los siguientes resultados. (Ver tabla 8)

Tabla 8.

Correlación de Pearson entre factores de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con variables numéricas.

Factor	Variables numéricas					
	Edad	A. Empresa	A. Puesto	Núm. Ascensos	Núm. de hijos	Sueldo
F1. Salario y beneficios.	.182*	-.032	-.113	.273**	.123	.081
F2. Ambiente físico y restaurador.	.096	-.109	-.171*	.118	.143	.094
F3. Liderazgo y reconocimiento.	.017	-.213**	-.218**	.102	.005	-.011
F4. Oportunidad de desarrollo	.129	-.129	-.169*	.062	.128	-.076
F5. Relación entre compañeros	.145	-.069	-.058	.017	.146	-.146
F6. Intención de permanencia	-.150	.017	.073	-.094	-.197*	.084

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Fuente: propia.

Edad

Con base en los resultados de la muestra, existe una correlación positiva de .182 entre el factor 1 Salario y beneficios con la variable edad, lo cual se puede interpretar que a mayor edad, mayor satisfacción en cuanto al salario y beneficios percibidos y por otra parte, a menor edad menor satisfacción en dicho factor.

Antigüedad en la empresa

La variable antigüedad en la empresa tiene una significancia negativa de -.213 con el factor 3 Liderazgo y reconocimiento, lo que indica que a mayor antigüedad en la empresa, menor satisfacción con el liderazgo y los reconocimientos.

Antigüedad en el puesto

La antigüedad en el puesto presenta una correlación negativa con los factores 2 (-.171), 3 (-.218) y 4 (-.169), lo que indica que a mayor antigüedad en el puesto menor es la satisfacción con el ambiente físico, el liderazgo, reconocimientos y la oportunidad de desarrollo.

Número de ascensos

En cuanto al número de ascensos, se muestra una relación positiva de .273 con el factor 1 salario y beneficios.

Hijos

Asimismo, la variable hijos obtuvo una correlación negativa de $-.197$ con el factor 6 Intención de permanencia. Esto puede interpretarse que a menor número de hijos, mayor es la intención de permanecer en la empresa.

Sueldo

La variable sueldo no obtuvo un resultado estadístico significativo con ninguno de los factores de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia, por lo cual no es interpretable.

5.10.4 Análisis de Varianza ANOVA ONE WAY de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia.

Se realizó un análisis de Anova unifactorial para determinar si existe una relación entre las variables Satisfacción Laboral y Sentido de Permanencia con cada una de las variables independientes.

Anova con variables independientes numéricas en categorías.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la relación entre los factores Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con las variables independientes numéricas divididas en categorías.

Tabla 9*Anova de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con Edad.*

Factor	Variable clasificatoria	N	Media	Desviación típica	F	Sig.
F6. Intención de Permanencia.	19 a 25 años	60	168.4500	102.72135	3.561	.016
	26 a 35 años	35	196.0000	131.26914		
	36 a 45 años	28	110.9643	97.83792		
	46 a 62 años	27	142.2963	97.39958		
	Total	150	159.4400	111.09319		

*Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05.**Fuente: propia.*

Se observa una significancia de .016 para el factor 6 Intención de permanencia y la variable edad, siendo el grupo de trabajadores de 26 a 35 años quienes tienen una media de 196.0000.

Tabla 10*Anova de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con Antigüedad en el puesto.*

Factor	Variable clasificatoria	N	Media	Desviación típica	F	Sig.
F3. Liderazgo y Reconocimiento.	1 año	106	2.9145	.55617	3.671	.028
	2 años	31	2.7278	.57021		
	3 años	13	2.5288	.46042		
	Total	150	2.8425	.56172		

*Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05.**Fuente: propia.*

La variable antigüedad en el puesto tuvo una significancia de .028 con el factor 3 liderazgo y reconocimiento. La antigüedad de un año representó la media más alta de 2.9145.

Tabla 11

Anova de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con antigüedad en la empresa.

Factor		Variable clasificatoria	N	Media	Desviación típica	F	Sig.
F3. Liderazgo y Reconocimiento.	y	1 año	102	2.9075	.56341	3.865	.023
		2 años	32	2.8066	.55729		
		3 años	16	2.5000	.44546		
		Total	150	2.8425	.56172		

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: propia.

Por otra parte, el factor 3 Liderazgo y reconocimiento, obtuvo una significancia de .023 con la variable antigüedad en la empresa, en el cual la media de mayor valor fue de 2.9075 para el grupo de trabajadores de 1 año de antigüedad.

Tabla 12

Anova de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con Ascensos.

Factor	Variable clasificatoria	N	Media	Desviación típica	F	Sig.
F1. Salario y Beneficios.	Sin ascensos	80	2.5632	.48581	4.465	.005
	1 ascenso	32	2.8010	.46169		
	2 ascensos	19	2.8476	.49245		
	3 a 6 ascensos	6 19	2.9141	.48467		
	Total	150	2.6944	.49799		

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: propia.

El Factor 1 Salario y beneficios, perteneciente a Satisfacción laboral, tuvo una significancia de .005 con la variable ascensos, donde la media mayor de 2.9141 se concentró en los trabajadores que reportaron de 3 a 6 ascensos.

Tabla 13*Anova de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con Hijos.*

Factor	Variable clasificatoria	N	Media	Desviación típica	F	Sig.
F1. Salario y Beneficios.	Sin hijos	89	2.6517	.50079	3.417	.019
	1 hijo	21	2.5714	.40744		
	2 hijos	26	2.9656	.50349		
	3 a 5 hijos	14	2.6466	.46411		
	Total	150	2.6944	.49799		
F2. Ambiente Físico y Restaurador.	Sin hijos	89	2.6573	.51883	3.364	.020
	1 hijo	21	2.7173	.47542		
	2 hijos	26	3.0096	.50209		
	3 a 5 hijos	14	2.6563	.46626		
	Total	150	2.7267	.51760		

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: propia.

La variable hijos tuvo una significancia de .019 con el factor 1 Salario y beneficios, siendo la media más alta de 2.9656 correspondiente a 2 hijos.

Asimismo esta variable tuvo una relación significativa de .020 con el factor 2 Ambiente físico y restaurador, el cual tiene una media mayor de 3.0096 con el resultado de 2 hijos.

Es importante mencionar que la variable sueldo no presentó un resultado significativo con los factores de Satisfacción laboral e intención de permanencia. Por lo cual, dicha variable no es interpretable.

Anova con variables independientes grupales.

Posteriormente, se exponen los resultados recabados de la relación entre los factores Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con las variables independientes grupales.

Tabla 14.

Anova de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con Sindicato.

Factor	Variable	N	Media	Desviación típica	F	Sig.
	clasificatoria					
F3 Liderazgo y Reconocimiento.	Sí pertenece	11	2.4830	.51318	4.994	.027
	No pertenece	139	2.8710	.55720		
	Total	150	2.8425	.56172		

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: propia.

Se observa que la significancia entre los grupos es mayor en el Factor 3. Liderazgo y Reconocimiento, siendo el grupo que no pertenece a un sindicato quienes tienen una media mayor de 2.8710.

El análisis ANOVA para la variable sexo obtuvo resultados no significativos, esto pudo ser causado debido a que la muestra se conformó por 62.67% mujeres y 37.33% hombres.

Asimismo, el análisis de la muestra arrojó que la satisfacción laboral e intención de permanencia son independientes a la escolaridad ya que el resultado no fue significativo.

Por otra parte, no se demostró una dependencia entre las variables tipo de empresa y tipo de puesto con los factores de satisfacción laboral e intención de permanencia.

Finalmente, los resultados de ANOVA entre los factores y la variable estado civil, no tuvieron un valor significativo, por lo cual no se considera interpretable.

Tabla 15

Descriptivo de Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y pregunta 113 “¿En este momento de su carrera laboral, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible?”.

Factor			R113		Desviación típica	F	Sig.
			N	Media			
F1. Salario y Beneficios	y	Sí	59	2.5335	.45026	10.827	.001
		No	91	2.7987	.50193		
		Total	150	2.6944	.49799		
F2. Ambiente Físico y Restaurador.		Sí	59	2.5773	.49217	8.503	.004
		No	91	2.8235	.51316		
		Total	150	2.7267	.51760		
F3. Liderazgo y Reconocimiento.	y	Sí	59	2.7002	.48074	6.469	.012
		No	91	2.9348	.59292		
		Total	150	2.8425	.56172		
F4. Oportunidad de desarrollo.		Sí	59	2.4831	.51563	12.736	.000
		No	91	2.8310	.62316		
		Total	150	2.6942	.60592		
F5. Relación entre compañeros.		Sí	59	2.6368	.49563	10.884	.001
		No	91	2.8995	.46364		
		Total	150	2.7962	.49198		
F6. Intención de permanencia.	de	Sí	59	209.5085	124.32027	22.620	.000
		No	91	126.9780	88.10940		
		Total	150	159.4400	111.09319		

Nota: R113= Reactivo 113 “¿En este momento de su carrera laboral, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible?”; La correlación es significativa en el nivel 0.05. Fuente: propia.

Finalmente, el ANOVA entre satisfacción laboral e intención de permanencia y el reactivo 113 “¿En este momento de su carrera laboral, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible?” fue significativo para cada uno de los factores, siendo las medias mayores para la respuesta “No”.

6. Discusión y conclusiones.

La Satisfacción Laboral está implicada en muchos aspectos de la vida laboral, desde el ambiente de trabajo, las características propias del puesto, la percepción del trabajador, su salud, entre otros.

Asimismo, si la Satisfacción Laboral tiene efectos positivos, la insatisfacción representa consecuencias negativas para el trabajador y para la organización

Cuando la satisfacción laboral es baja el ausentismo se dispara, la moral cae y hay una alta tasa de rotación de empleados, lo que lleva a mayores costos de capacitación e ineficiencia (Silla y Gamero, 2014; Wright y Bonett, 2007, citado por Coon, 2019).

Actualmente existen varias investigaciones sobre Satisfacción Laboral, no obstante hay poca información que la relacione directamente con la Intención de Permanencia.

A continuación se hace una discusión y análisis de resultados de acuerdo a los factores propuestos de la siguiente manera:

- Salario y beneficio
- Ambiente físico y restaurador
- Liderazgo y reconocimiento
- Oportunidad de desarrollo
- Intención de permanencia

De acuerdo con el factor Salario y beneficio, existe una relación positiva con la variable edad, lo cual se puede interpretar que a mayor edad, mayor satisfacción en cuanto al salario y beneficios percibidos y por otra parte, a menor edad menor satisfacción en dicho factor. Como menciona Borracchia (2019), las nuevas generaciones a diferencia de sus predecesoras son más cuestionadoras y buscan hacer un camino a través de múltiples oportunidades que se le presentan, por lo

tanto un factor como el salario puede no ser una razón tan estimulante como el ambiente laboral.

Por otra parte, los resultados arrojaron una baja satisfacción en liderazgo por parte de los trabajadores con mayor antigüedad en la empresa y similar a ello una baja satisfacción con el ambiente físico, el liderazgo y la oportunidad de desarrollo con la antigüedad en el puesto. Acorde con lo revisado en la literatura en Patlán (2020), el liderazgo es una de las condiciones primordiales para la Calidad de Vida en el Trabajo.

Precisado en lo anterior, Robbins (2013), menciona que lo más importante que los gerentes pueden hacer para elevar la satisfacción de los empleados es centrarse en las partes intrínsecas del trabajo, como hacer de éste algo que desafíe la creatividad y sea interesante. Las evidencias sugieren con fuerza que todo lo que hagan los gerentes para mejorar las actitudes de los empleados probablemente dará como resultado el incremento de la eficacia de la organización.

De acuerdo con la variable Oportunidad de Desarrollo, el número de ascensos muestra una relación positiva con salario y beneficios. De acuerdo con Ruvalcaba (2014), como lo precisa el Modelo de Recompensas de Porter y Lawler, es la relación entre expectativa y realidad lo que produce la satisfacción o insatisfacción. Los empleados tienen una expectativa de reconocimiento a su trabajo el cual está ligado a un ascenso económico.

Intención de permanencia tuvo una relación negativa con la variable hijos, esto quiere decir que de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra, se interpreta que a menor número de hijos, mayor es la intención de permanecer en la empresa. Esto confirma la hipótesis planteada “Existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia con número de hijos”. A su vez, confirma los hallazgos obtenidos por Pimentel (2019).

7. Limitaciones y recomendaciones.

En cuanto a las limitantes del instrumento, es importante hacer énfasis en que, con base en lo mencionado durante el desarrollo de esta investigación, tanto la Satisfacción Laboral como la Intención de Permanencia son variables perceptuales y pueden sujetarse a cambios. Como menciona Littlewood (2014), no se puede determinar la intención que tiene una persona por abandonar la organización ya que la intención puede cambiar con el tiempo e incluso se puede quedar en la misma intención sin llevar a cabo ninguna intención de abandono. No obstante, el desarrollo y aplicación de instrumentos que miden Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia, pueden ayudar a detectar áreas de oportunidad en los centros de trabajo, descubrir si existen inconformidades individuales o generalizadas, actuar sobre ellas.

Posterior a la aplicación de la versión 4 “Opinión sobre su trabajo” (véase Anexo 1), y acorde con las recomendaciones sugeridas por Pimentel (2019), este instrumento fue sometido a una revisión de sintaxis, sustituyendo palabras sinónimas con la intención de hacer el instrumento más entendible para los participantes, se modificó la redacción de las instrucciones con la finalidad de hacerlas más cortas y comprensibles. Finalmente se integra “Intención de Permanencia” como factor de “Satisfacción Laboral” dando lugar a propuesta de la versión 5 del instrumento de 97 reactivos en total (Véase Anexo 2).

La recomendación para futuras aplicaciones es complementar la aplicación del instrumento con entrevistas, con la intención de abordar profundamente las situaciones que causan satisfacción o insatisfacción en los trabajadores y sugerir un plan de intervención al área de Recursos Humanos.

Derivado de lo anterior, es indispensable la aplicación de instrumentos de medición estandarizados. La aportación que hace este instrumento es fundamental para el estudio de los factores de riesgo psicosociales y puede ser utilizado como

complemento para la aplicación de la NOM-035-STPS-2018. En lo cual precisa Cortés (2018), dado que la salud del trabajador se halla amenazada por las condiciones del trabajo que realiza, para su prevención podemos actuar de dos formas diferentes: actuando sobre la salud (técnicas médicas) o actuando sobre el ambiente o condiciones de trabajo (técnicas no médicas de prevención).

Referencias

Aamodt, M. (2010) *Psicología Industrial/Organizacional*. (6ta Ed). México. Ed. Cengage Learning.

Aguilar, A. (2021). *Creencias acerca del trabajo y locus de control precursores de conductas contra productivas de trabajadores*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Alles, M. (2007) *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. (1era Ed). Buenos Aires. Ed. Granica.

Almenara, J., Romero, M. & Roca, X. (2005) *Comunicación interna en la empresa*. (1era Ed). Barcelona. Ed. UOC.

Amorós, E. (2007) *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú. Escuela de Economía USAT.

Añorve, M. (2020) Plan de Igualdad Simiente del Estado Mexicano. (1era Ed). Senado de la República, Instituto Belisario Domínguez. México.

Arias, F. (2000) *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Facultad de Contaduría y administración. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Arnold, J. & Randall, R. (2012) *Psicología del Trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral*. (5ta Ed). México. Pearson Educación.

Arróliga, E. & Montenegro, M. (2017). *Recursos Humanos. La evaluación al desempeño como un factor motivante en la organización*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Barcenas, J. (2021). Contingencias hipotéticas y reales en descuento probabilístico. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Badía, R. (1985). *Salud ocupacional y riesgos laborales*. Boletín de la oficina sanitaria Panamericana. 98 (1). Enero 1985.

Bonilla, D. & Nieto, F. (2002). *La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*. Universidad de Almería. España. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?...1%5Cnhttp://>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones* (Octava Edición) Editorial Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda Edición) Editorial Mc Graw Hill. México.

Coon, D. & Mitterer, J. & Martini, T. (2019). *Introducción a la Psicología. El acceso a la mente y la conducta*. (14ª edición). México. Cengage Learning Editores.

Cortés, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad y salud en el trabajo*. (11a edición). Ed. Tébar Flores.

Dávila de León, C. & Jiménez, G., (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología, Volumen 32*, (Núm. 2), pp. 272-302 Pontificia Universidad Católica del Perú Lima, Perú. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/7dca/df1aea38faecec91f95fa9f13500fc2193a2.pdf>

Esparza, A. & Segovia, A. (2019). *Factores que inciden en la intención de permanencia de los empleados en una institución*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Contaduría Pública y Administración. México. Recuperado de: http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.31.pdf.

Eysenck., M. (2019) *Psicología Básica*. México. Editorial El Manual Moderno SA de CV.

Feldman, S. (2017) *Psicología con aplicaciones de América Latina*. 12a edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

García, D. (2010). Satisfacción laboral, una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (Núm. 2010-07) Servicios Académicos Intercontinentales SL. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

García, M., Luján, M. & Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 15 (2).

Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Tesis de licenciatura. Universidad de la Rioja. España

Gil, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Ediciones Pirámide: España.

Gómez, L. & Balkin, D. (2003) *Administración*. (5ta edición). España. Mc Graw-Hill Interamericana.

Gómez, L. & Balkin, D. (2008) *Gestión de Recursos Humanos*. (5ta edición). España. Pearson educación.

González, A. (2020). *Depresión y estrés laboral en mujeres de 20 a 59 años con obesidad en la Unidad de Medicina Familiar N 75° año 2019*. Tesis de Especialidad en Medicina Familiar. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Gordon, J. (1997) *Comportamiento Organizacional*. México. Ed. Pearson educación.

Gómez, P., Hernández, J. & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9-16. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>

Hellriegel, D. (2009) *Comportamiento Organizacional* (12va ed). México. Ed: Cengage Learning

Jones, G. (2013) *Teoría Organizacional, diseño y cambio en las organizaciones*. (7ma edición). México. Ed. Pearson Educación.

Kanter, R. (1968). *Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities*. American Sociological Review, 33, 499-517.

Kerlinger, F. & Lee, H. (2008). *Investigación del comportamiento, Métodos de Investigación en Ciencias Sociales* (4ta ed.). México. Ed. Mc Graw Hill.

Landy, F. & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial*. México. Ed. Mc Graw Hill.

Lee, D. (2007). *Just How Serious Is The Problem Facts And Figures About Stress In The Workplace*. Disponible en: <http://www.humannatureatwork.com/serious.html>

Levi, L. (1998). Enciclopedia de la Salud en el Trabajo. *Factores Psicosociales y de la Organización*. Vol. 3. Madrid. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales.

Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República, México, 1 de abril de 1970. Última reforma publicada DOF 11-01-2021

Ley General de Salud. Secretaría de Salud. Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República, México, 17 de agosto de 2015.

Lilienfeld, S., Lynn, S., Namy, L., & Woolf, N. (2011). *Psychology: from inquiry to understanding*. (2da Ed). UK. Pearson.

Littlewood, H. (2014) *Antecedentes de la intención de permanencia en una institución financiera de microcréditos*. Tesis de doctorado. UNAM

Littlewood, H. & Uribe, F. (2018) *Psicología organizacional en Latinoamérica*. México. Ed. Manual Moderno.

Locke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction*. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand Mc Nally College Publishing Co. Chicago.

Martínez-Soto, Joel, Montero-López Lena, María, & Córdova y Vázquez, Ana. (2014). Restauración psicológica y naturaleza urbana: algunas implicaciones para la salud mental. *Salud mental*, 37(3), 217-224. Recuperado en 09 de junio de 2019 de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185332520140003000005&lng=es&tlng=es.

Martínez, R. (2005). *Psicometría. Teoría de los tests psicológicos y educativos*. España. Ed. Síntesis.

Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed.). New York, NY, US: Harper & Row Publishers.

Melía, J. (2006). *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales: Evaluación de riesgos*. Barcelona. Foment del Treball Nacional.

Monroy, A. & Sáenz, G. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Lecturas: Educación física y deportes, revista Digital*. Buenos Aires, Año 16, N°164, Enero del 2012. Recuperado de: <https://www.efdeportes.com/efd164/las-teorias-sobre-la-motivacion-y-el-deporte.htm>

Moreno, B. (2013). *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid. Ed. Pirámide.

Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo* (6ta ed.). México. Ed. Thompson Learning.

Organización Internacional del Trabajo (1997). *Factores Psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia, y prevención*. Colombia: AlfaOmega.

Organización Mundial de la Salud. (Octubre de 2006). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. 45. Ginebra. Recuperado el Noviembre de 2015, de http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf.

Organización Mundial de la Salud. El informe mundial de la salud 2001. *Nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*. Suiza, Ginebra: 2001.

Organización Mundial de la Salud. (1953). *Salud Ocupacional*. Décimo Informe del Comité Mixto OMS/OIT. Suiza, Ginebra: 1953.

Organización Internacional del Trabajo/ Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo; Ginebra, Suiza.

Orchak, G. & Marín, M. (2016) *Diseño de un instrumento para medir la relación sistema de compensación, permanencia y compromiso*. Revista global de Negocios. 7, 75-84.

Paulin, M., & Quintero, M. (2006). *Relación entre las oportunidades de desarrollo profesional disponibles en la empresa y el compromiso organizacional*. Proyecto de Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.

Peiró, J. (2004). *El Sistema de Trabajo y sus implicaciones para la Prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Univ Psychol.

Pimentel, D., & Segundo, K. (2019). *Conceptualización y desarrollo de un instrumento de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia y su relación con otras variables*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Rast, S., & Tourani, A., (2012). Evaluation of Employees, Job satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study ar Airline Industry in Iran. *Magazine International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 (N.7), 91-100.

Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, en el personal del área administrativa de una empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Robbins, S. & Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. México. Ed: Pearson.

Rodríguez, L. (2019). Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Unidad Médica de Alta Especialidad Hospital de Oncología Centro Médico

Nacional SXXI. Tesis de grado de Especialista en Medicina del Trabajo y Ambiental. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Ruiz, L. (2005). Motivación, Equidad y compromiso organizacional en Comisión Federal de Electricidad división distribución noroeste. Tesis de licenciatura. Universidad de Sonora, México.

Ruvalcaba, J., & Selva, C., & Sahagún, M. (2014). *Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion

Sandoval, E. (2015). *Relación entre el Clima laboral y la Satisfacción laboral en las Organizaciones*. Tesina de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Sarella, L., & Paravic, K. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). *Ciencia y enfermería*, Vol. 8 (Núm. 2), 37-48. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>

Siegel, L. (1974) *Psicología Industrial*. (2da Ed). Barcelona. Ed. Compañía Editorial Continental.

Secretaría de Salud (SSA). (2016). Ley General de Salud. CDMX, México.

Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS). (2016). NOM-035-STPS-2016, Factores de Riesgo Psicosocial-Identificación y Prevención. CDMX, México.

Suárez- Potts, W. (2014). El derecho del trabajo y la Revolución de 1910. *México a la luz de sus revoluciones*. El Colegio de México. Vol. 2 p. 293-314.

Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo, anti estrés y creatividad*. México. Ed: Trillas.

Uribe, J. (2007). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. (1era ed.). México. Ed. Universidad Nacional Autónoma de México.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. (1era ed.). México. Ed. Manual Moderno.

Valle, M. *Relación entre estrés y satisfacción laboral en una Institución privada de educación superior*. Revista SEFPSI, vol. 7, núm. 1-2, 2004, pp. 1-15. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Vallellano, M. (2019). *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención*. Tesis de doctorado. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid, España.

Yaguari, D. (2016). *Estudio descriptivo de la motivación del personal de SEFARDI con base en la Teoría de las expectativas y la Teoría de la equidad*. Unidad de titulación. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.

Zepeda, F. (2003) *Introducción a la psicología. Una visión científico humanista*. México: Pearson Educación.

ANEXO 1

Opinión sobre su trabajo

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados a los cuales deberá responder considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones en la organización donde labora; le pedimos conteste de la manera más sincera posible. **Recuerde: no hay respuestas buenas ni malas.**

En la primera sección se le presentará una escala que va de “**Totalmente en desacuerdo**”, “**En desacuerdo**”, “**De acuerdo**”, a “**Totalmente de acuerdo**”, usted deberá elegir la opción que considere más adecuada marcando con una “**X**” el cuadro correspondiente a aquella que describa mejor su forma de sentir o percibir una situación determinada.

Ejemplo:

Marque con una “**X**” su respuesta

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9. En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo.				X

En el ejemplo se marcó la casilla número **cuatro**, lo que significa que está **Totalmente de acuerdo** con el enunciado “En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo”.

En una segunda sección, se le presentarán enunciados con dos tipos de respuestas:

El **primer tipo (A)** se refiere a la **frecuencia con que ocurre una acción, sentimiento o pensamiento**, con seis posibilidades de opción (Nunca, Casi nunca, Una vez al mes, Casi diario, Diario) puede elegir cualquiera de ellas. Así mismo, para el **segundo tipo (B)** de respuesta se refiere al **tiempo de duración de cada acción, sentimiento o pensamiento**, usted podrá elegir cualquiera de sus seis posibilidades (Nunca, Un mes o menos, Tres meses, Seis meses, Un año, Más de un año).

Ejemplo:

Marque con una “**X**” seleccionando que tan frecuente y por cuanto tiempo ha tenido estos pensamientos.

		Frecuencia (A)						Por cuanto tiempo ha tenido este pensamiento (B)					
		Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Nunca	Un mes o menos	Tres meses	Seis meses	Un año	Más de un año
109.	¿Con que frecuencia piensa que Su trabajo lo enferma?					X					X		

En el ejemplo anterior se marcó en **frecuencia** “**Casi diario**” y en **tiempo** “**Seis meses**” lo que indica que en los últimos seis meses casi a diario usted ha pensado que su trabajo lo enferma.

Es posible que algunos enunciados no se ajusten al lugar donde usted trabaja, sin embargo, responda a ellos como si se encontrara en la situación presentada. Por favor no omita ningún reactivo ya que su opinión es importante para nosotros.

Al final del cuestionario hay un apartado de **datos demográficos**, por favor **no olvide contestarlos**. Le recordamos que sus respuestas serán totalmente anónimas y los datos proporcionados sólo serán utilizados con fines estadísticos.

¡Muchas gracias por su participación!

Sección 1

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Mi supervisor no escucha los comentarios de los demás.				
2.	En mi empresa no promueven la salud mental como prioridad.				
3.	Las herramientas que uso en mi lugar de trabajo arriesgan mi salud física.				
4.	Uno de los valores que me agradan de mi trabajo es la solidaridad entre compañeros.				
5.	Mi jefe comúnmente no respeta mis horarios de trabajo.				
6.	No me siento comprometido con mi trabajo porque el salario que recibo es injusto.				
7.	El salario que recibo me hace sentir comprometido a seguir en mi trabajo.				
8.	Mi empresa no dispone de áreas de descanso, lo que me hace sentir fastidiado.				
9.	La estabilidad económica que adquirí en la empresa me hace sentir tranquilo con mi Trabajo.				
10.	La falta de áreas recreativas en mi trabajo me genera tensión.				
11.	Mi jefe me presta atención al realizar mis tareas diarias.				
12.	Cuando estoy colaborando con mis compañeros de trabajo, siento que somos un mal equipo.				
13.	Cuando mi jefe toma decisiones procura que sus subordinados nos involucremos.				
14.	Mi jefe procura escuchar los comentarios de sus subordinados.				
15.	Mi salario y prestaciones son una motivación para continuar trabajando en mi actual empleo.				
16.	Me gusta la empresa donde laboro porque fomenta el compañerismo.				
17.	Mi jefe pide mi opinión acerca de temas del trabajo.				
18.	Mi lugar físico de trabajo contribuye a que mi desempeño sea eficiente.				
19.	Me siento inconforme con las prestaciones recibidas en mi trabajo.				
20.	Una de las razones por las que sigo en mi actual empleo, es porque me gusta como trabajamos en equipo.				
21.	El autoritarismo de mi jefe disminuye el desempeño de sus colaboradores.				
22.	El lugar donde desempeño mi trabajo, por sus características físicas me hace sentir cansado.				
23.	Es difícil que mi jefe pida mi opinión para realizar un trabajo.				
24.	Me alegra que mis compañeros de trabajo sean responsables para los trabajos en equipo.				
25.	Las prestaciones que recibo en mi trabajo me hacen sentir tranquilo.				
26.	En mi trabajo hay oportunidad de ascensos, por lo que me gusta trabajar ahí.				
27.	Los espacios recreativos en mi empresa mejoran mi calidad de vida.				
28.	La recompensa económica que recibo en mi trabajo supera mis expectativas.				
29.	Las condiciones físicas de mi trabajo son óptimas.				
30.	La remuneración que recibo en mi trabajo me hace sentir valorado como trabajador.				

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
31.	La solidaridad en mi lugar de trabajo es agradable.				
32.	El sueldo que recibo en mi trabajo es desmotivante.				
33.	Me gusta que cuando me siento irritado por mi trabajo, suelo ir a despejarme a las áreas que están disponibles para descanso en mi empresa.				
34.	En mi trabajo promueven el aprendizaje complementario, lo que me hace feliz.				
35.	Las oportunidades de desarrollo en mi trabajo me hacen sentir adaptado.				
36.	Me he sentido humillado por comentarios que me ha hecho el supervisor respecto a mis actividades.				
37.	La falta de apoyo de mis compañeros de trabajo interfiere en mi desempeño laboral.				
38.	Me preocupa que mi empresa no cuente con protocolos de seguridad e higiene.				
39.	La constante supervisión por parte de mi jefe, aumenta la calidad de mi trabajo.				
40.	Donde trabajo todos mis compañeros son empáticos.				

41.	El sueldo y las prestaciones que recibo me hacen sentir intranquilo.				
42.	Me gusta que mi experiencia laboral se tome en cuenta cuando hay oportunidad de ascenso en mi trabajo.				
43.	Las oportunidades de crecimiento en mi empresa me hacen sentir profesional.				
44.	Mi supervisor evita que sus subordinados seamos parte de la toma de decisiones.				
45.	Mi jefe no se compromete a mejorar el desempeño de sus subordinados.				
46.	Me gusta que la empresa donde trabajo se preocupe por mantener las instalaciones en condiciones adecuadas.				
47.	En mi actual empleo mi desempeño ha mejorado porque mi jefe no es autoritario.				
48.	Me disgusta que en la empresa donde trabajo no somos cooperativos.				
49.	Son injustas las recompensas económicas que recibo en mi trabajo.				
50.	Me desagrada que en mi empresa tengamos que usar pretextos para descansar de la carga de trabajo, durante nuestra jornada. (Ej. Salir por un refresco o al baño)				

51.	Me frustra lo que recibo de sueldo.				
52.	Las prestaciones que recibo mejoran mi productividad.				
53.	En mi empresa, al trabajar en equipo surgen desacuerdos con compañeros que complican nuestra convivencia.				
54.	Mi espacio físico de trabajo me enoja.				
55.	La empresa donde laboro procura que los empleados conozcan los protocolos de seguridad en casos de emergencia.				
56.	En mi empresa no intervienen para mejorar el clima laboral, lo que hace difícil mi convivencia.				
57.	Donde trabajo se preocupan porque todos aprendamos nuevos conocimientos para desempeñar nuestra labor.				
58.	En mi trabajo mis compañeros suelen ser individualistas, provocándome disgusto.				
59.	Me siento poco valorado en mi trabajo por el sueldo que recibo.				
60.	Los protocolos de seguridad contra accidentes en mi empresa, son insuficientes.				

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
61.	Mi trabajo no me proporciona estabilidad económica.				
62.	Cuando cobro mi salario me siento explotado.				
63.	En mi actual empleo mi economía ha mejorado.				
64.	Comparando mi trabajo con mi salario, me siento explotado.				
65.	En mi trabajo me capacitan constantemente.				
66.	Me fastidia que mi supervisor no reconozca mi esfuerzo en las actividades que desempeño en mi trabajo.				
67.	Mi salud física se ve amenazada por el lugar donde trabajo.				
68.	La retroalimentación que me proporciona mi jefe mejora mi desempeño.				
69.	Me enfada que la competencia en mi empresa se convierta en rivalidad.				
70.	En mi empresa me proporcionan herramientas que permiten mi superación personal y me hacen sentir bien.				

71.	La desorganización de mis compañeros de trabajo perjudica el cumplimiento de mis metas.				
72.	Mi jefe no me proporciona retroalimentación para mejorar mi trabajo.				
73.	Me siento pleno con las prestaciones que tengo en mi trabajo.				

Sección 2

	Frecuencia						Por cuanto tiempo ha pensado en su respuesta anterior					
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Nunca	Un mes o menos	Tres meses	Seis meses	Un año	Más de un año
90. ¿Con qué frecuencia se siente fastidiado por su lugar de trabajo?												
91. ¿Qué tan seguido piensa que su tiempo de descanso es insuficiente para despejarse de sus responsabilidades laborales?												
92. ¿Con qué frecuencia se siente inconforme con los beneficios que ofrece su empresa?												
93. ¿Con qué frecuencia piensa que debería buscar un nuevo empleo?												
94. ¿Con que frecuencia piensa que sería infeliz trabajando el resto de su vida en su actual empleo?												
95. ¿Con que frecuencia considera que en otro trabajo aprendería más?												
96. ¿Con que frecuencia piensa que su trabajo no es recomendable?												
97. ¿Con que frecuencia piensa se siente obligado a permanecer en su empleo?												
98. ¿Con que frecuencia se siente inconforme con las prestaciones que recibe en su trabajo?												
99. ¿Con que frecuencia siente que su trabajo no lo beneficia?												
100. ¿Con que frecuencia ha sentido la necesidad de salir de su área de trabajo para soportar permanecer en él?												
101. ¿Qué tan seguido siente que su jefe no reconoce su esfuerzo?												
102. ¿Con que regularidad se ha sentido humillado por los comentarios de su jefe?												
103. ¿Con que frecuencia considera que su trabajo es insignificante?												
104. ¿Qué tan a menudo se siente desvalorado por no tener un ascenso?												
105. ¿Cuál es la frecuencia con la que se ha sentido limitado por no tener oportunidades de desarrollo en su trabajo?												
106. ¿Con que frecuencia se siente excluido de su empresa?												
107. ¿Qué tan seguido se ha sentido insatisfecho por la filosofía laboral de la empresa donde trabaja?												
108. ¿Qué tan seguido considera que usted es fácilmente reemplazable en su trabajo?												
109. ¿Cuál es la frecuencia con la que desea faltar al trabajo?												
110. ¿Con que frecuencia se siente desleal al pensar en otro empleo?												
111. ¿Con que frecuencia piensa que permanecer en su actual empleo es peor que estar en otro trabajo?												
112. ¿Con que frecuencia ha buscado otro empleo?												

En este momento de su carrera laboral, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible. Si (1) No (2)

DATOS DEMOGRÁFICOS

113.	Edad:_____años
114.	Sexo: (1)Masculino (2)Femenino
115.	Escolaridad: (1)Primaria (2)Secundaria (3)Bachillerato o Técnico (4)Licenciatura (5)Posgrado
116.	Empresa: (1)Publica (2)Privada
117.	Puesto: (1)Operativo (2)Medio (3)Directivo
118.	Estado civil: (1)Con pareja (2)Sin pareja
119.	Antigüedad en el puesto:_____años
120.	Antigüedad en la empresa:_____años
121.	Número de ascensos a lo largo de tu carrera: _____
122.	Número de hijos_____
123.	¿Pertenece a algún sindicato? (1)Sí (2)No
124.	¿Cuál es su sueldo mensual aproximado sin descontar impuestos? \$_____

ANEXO 2

Opinión sobre su trabajo

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados en los cuales deberá responder considerando su forma de percibir determinadas situaciones en la organización donde labora; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible. **Recuerde: no hay respuestas buenas ni malas.**

Es importante mencionar que sus respuestas serán totalmente anónimas y serán utilizadas únicamente para fines estadísticos, por lo cual, **no comprometen** de ninguna manera su trabajo.

Instrucciones:

En la sección de respuestas se le presentará una escala que va de “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “De acuerdo” a “Totalmente de acuerdo”.

Elija la opción que considere adecuada a su situación marcando con una “X” el cuadro correspondiente.

Ejemplo:

Marque con una “X” su respuesta

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9. En mi organización se promueve el trabajo en equipo.			X	

*En este ejemplo se marcó la casilla número 3, lo que significa que está **De acuerdo** con el enunciado “En mi organización se promueve el trabajo en equipo”.*

Su opinión es importante para nosotros, por favor **no omita** ninguna respuesta o dato demográfico.

¡Muchas gracias por su participación!

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- Mi supervisor no escucha los comentarios de los demás.				
2.- En mi empresa no promueven la salud mental como prioridad.				
3.- Las herramientas que uso en mi lugar de trabajo arriesgan mi salud física.				
4.- Frecuentemente me siento fastidiado por mi lugar de trabajo.				
5.- Uno de los valores que me agradan de mi trabajo es la solidaridad entre compañeros.				
6.- Mi jefe comúnmente no respeta mis horarios de trabajo.				
7.- No me siento comprometido con mi trabajo porque mi salario es injusto.				
8.- El salario que recibo me hace sentir comprometido a continuar en mi trabajo.				
9.- Mi empresa no dispone de áreas de descanso lo que me hace sentir fastidiado.				
10.- La estabilidad económica que adquiriré en la empresa me hace sentir tranquilo con mi trabajo.				
11.- La falta de áreas recreativas en mi trabajo me genera tensión.				
12.- Mi jefe me presta atención al realizar mis tareas diarias.				
13.- Mi tiempo de descanso es insuficiente para despejarme de mis actividades laborales.				
14.- Cuando estoy colaborando con mis compañeros de trabajo, siento que somos un mal equipo.				
15.- Cuando mi jefe toma decisiones procura que los empleados nos involucremos.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16.- Me siento inconforme con los beneficios que ofrece mi empresa.				
17.- Mi jefe procura escuchar los comentarios de los demás.				
18.- Mi salario y prestaciones son una motivación para continuar trabajando en mi actual empleo.				
19.- Frecuentemente pienso que debería buscar otro empleo.				
20.- Me gusta la empresa donde laboro porque fomenta el compañerismo.				
21.- Mi jefe pide mi opinión acerca de temas de trabajo.				
22.- Mi lugar físico de trabajo contribuye a que mi desempeño sea eficiente.				
23.- Me siento inconforme con las prestaciones recibidas en mi trabajo.				
24.- Una de las razones por las que continúo en mi actual empleo es porque me gusta como trabajamos en equipo.				
25.- El autoritarismo de mi jefe disminuye el desempeño de los colaboradores.				
26.- El lugar donde desempeño mi trabajo, por sus características físicas me hace sentir cansado				
27.- Es difícil que mi jefe pida mi opinión para realizar un trabajo				
28.- Considero que mis compañeros de trabajo son responsables para los trabajos en equipo.				
29.- Las prestaciones que recibo en mi trabajo me hacen sentir tranquilo.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
30.- En mi trabajo hay oportunidad de ascensos, por lo cual me gusta trabajar ahí.				
31.- Los espacios recreativos en mi empresa mejoran mi calidad de vida.				
32.- Mi lugar físico de trabajo contribuye a que mi desempeño sea eficiente.				
33.- Frecuentemente pienso que sería infeliz trabajando el resto de mi vida en mi actual empleo.				
34.- Las condiciones físicas de mi trabajo son óptimas.				
35.- La remuneración que recibo en mi empleo me hace sentir valorado como trabajador.				
36.- La solidaridad en mi trabajo es agradable.				
37.- Pienso que en otro trabajo aprendería más.				
38.- Considero que no recomendaría mi actual empresa como lugar de trabajo.				
39.- El sueldo que recibo en mi trabajo es desmotivante.				
40.- Cuando me siento irritado por mi trabajo suelo ir a despejarme a las áreas de descanso que están disponibles en mi empresa.				
41.- En mi trabajo promueven en aprendizaje complementario, lo que me hace feliz.				
42.- Las oportunidades de desarrollo en mi trabajo me hacen sentir adaptado.				
43.- Me he sentido humillado por comentarios que me ha hecho el supervisor respecto a mis actividades.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
44.- Frecuentemente me siento obligado a permanecer en mi actual empleo.				
45.- He llegado a sentirme inconforme con las prestaciones que recibo en mi trabajo.				
46.- La falta de apoyo de mis compañeros de trabajo interfiere en mi desempeño laboral.				
47.- Me preocupa que mi empresa no cuente con protocolos de higiene y seguridad.				
48.- La constante supervisión de mi jefe aumenta mi calidad de trabajo.				
49.- Siento que mi trabajo no me beneficia.				
50.- Donde trabajo todos mis compañeros son empáticos.				
51.- El sueldo y las prestaciones que recibo me hacen sentir intranquilidad.				
52.- He sentido la necesidad de salir de mi área de trabajo para soportar permanecer en él.				
53.- Me gusta que mi experiencia laboral se tome en cuenta cuando hay oportunidad de ascenso en el trabajo.				
54.- Las oportunidades de crecimiento en mi empresa me hacen sentir profesional.				
55.- Mi supervisor evita que las personas que tiene a su cargo formen parte de las decisiones.				
56.- He considerado que mi jefe no reconoce mi esfuerzo.				
57.- Regularmente me he sentido humillado por los comentarios de mi jefe.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
58.- Mi jefe no se compromete a mejorar el desempeño de sus empleados.				
59.- Me agrada que mi empresa se preocupa por mantener las instalaciones en condiciones adecuadas.				
60.- En mi actual empleo mi desempeño ha mejorado porque mi jefe no es autoritario.				
61.- Me disgusta que en la empresa donde trabajo no somos cooperativos.				
62.- Son injustas las recompensas económicas que recibo en mi trabajo.				
63.- He considerado mi trabajo en la empresa como insignificante.				
64.- Me desagrada que en mi empresa tengamos que usar pretextos para descansar de la carga de trabajo en nuestra jornada (ej. Salir por un refresco o al baño).				
65.- Me frustra la cantidad que recibo de sueldo.				
66.- Las prestaciones que recibo mejoran mi productividad.				
67.-En mi empresa, al trabajar en equipo surgen desacuerdos con compañeros que complican la convivencia.				
68.- Mi espacio físico de trabajo me enoja.				
69.- Me siento desvalorado por no tener un ascenso.				
70.- La empresa donde laboro procura que los empleados conozcan los protocolos de seguridad en casos de emergencia.				
71.- En mi empresa no intervienen para mejorar el clima laboral, lo que hace difícil mi convivencia.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
72.- Donde trabajo se preocupan porque todos aprendamos nuevos conocimientos para desempeñar nuestra labor.				
73.- He llegado a sentirme limitado por no tener oportunidades de desarrollo en mi trabajo.				
74.- Me he sentido excluido de mi empresa.				
75.- En mi trabajo mis compañeros suelen ser individualistas, provocándome disgusto.				
76.- Me siento poco valorado en mi trabajo con el sueldo que percibo.				
77.- Me he sentido insatisfecho por la filosofía laboral de la empresa donde trabajo.				
78.- Me he considerado fácilmente reemplazable en mi trabajo.				
79.- Los protocolos de seguridad contra accidentes en mi empresa son insuficientes.				
80.- Mi trabajo no me proporciona estabilidad económica.				
81.- Cuando cobro mi salario me siento explotado.				
82.- En mi actual empleo mi economía ha mejorado.				
83.- Frecuentemente quisiera faltar a mi trabajo.				
84.- Comparando mi trabajo con mi salario me siento explotado.				
85.- En mi trabajo me capacitan constantemente.				
86.- Me siento desleal al pensar en otro empleo.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
87.- Me fastidia que mi supervisor no reconozca mi esfuerzo en las actividades que desempeño en mi trabajo.				
88.- Considero que permanecer en mi actual empleo es peor que estar en otro trabajo.				
89.- Mi salud física se ve amenazada por el lugar donde trabajo.				
90.- La retroalimentación que me proporciona mi jefe mejora mi desempeño.				
91.- Me enfada que la competencia en mi empresa se vuelva rivalidad.				
92.- He tenido la intención de buscar un nuevo empleo.				
93.- En mi empresa me proporcionan herramientas que permiten mi superación personal y me hacen sentir bien.				
94.- La desorganización de mis compañeros de trabajo perjudica el cumplimiento de mis metas.				
95.- Mi jefe no me proporciona retroalimentación para mejorar mi trabajo.				
96.- Las prestaciones que tengo en mi trabajo me hacen sentir plenitud.				

97.- ¿En este momento de su carrera laboral, desearía renunciar a su trabajo si fuese posible?	Sí	No
--	----	----

Datos demográficos

98.-	Edad: _____ años
99.-	Sexo: Masculino (1) Femenino (2)
100.-	Escolaridad: Primaria (1) Secundaria (2) Bachillerato o técnico (3) Licenciatura (4) Posgrado (5)
101.-	Empresa: Privada (1) Pública (2)
102.-	Puesto: Operativo (1) Medio (2) Directivo (3)
103.-	Antigüedad en la empresa: _____ años / _____ meses
104.-	Antigüedad en el puesto: _____ años / _____ meses
105.-	Número de ascensos a lo largo de su carrera: _____
106.-	Estado civil: Con pareja (1) Sin pareja (2)
107.-	Número de hijos: _____
108.-	¿Pertenece a algún sindicato? Sí (1) No (2)
109.-	¿Cuál es su sueldo mensual aproximado sin descontar impuestos? \$ _____

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN