



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA
RESIDENCIA EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA**

**CORRELACION ENTRE DOS ESCALAS DE SATISFACCIÓN LABORAL
EN UNA EMPRESA MEXICANA**

TESIS

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRO EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

ITZAT-HAL TORRES GARFIAS

TUTOR PRINCIPAL:

**DRA. MARÍA LUISA CEPEDA ISLAS
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA**

MIEMBROS DEL COMITÉ TUTORIAL:

**DRA. CYNTHIA ZAIRA VEGA VALERO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
MTRA. CARMEN SUSANA GONZÁLEZ MONTOYA
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
DRA. SANDRA IVONNE MUÑOZ MALDONADO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
DRA. ESPERANZA GUARNERO REYES
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA**

Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, Estado de México.

Enero, 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Índice

Resumen	3
Introducción.....	4
Satisfacción laboral.	5
Investigaciones	10
Medición en Psicología	12
Instrumentos de medición	17
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos	20
Metodología	21
Diseño de investigación	21
Empresa.....	21
Participantes	22
Instrumentos	22
Procedimiento.....	24
Resultados	25
Perfil de los participantes.....	25
Evaluación de satisfacción laboral.	29
Coeficiente de Correlación lineal de Pearson (r):.....	31
Indicadores generales de la evaluación	32
Conclusión y Discusión	39
Referencias.....	44
Anexos.....	52
Anexo 1. Cuestionario para colaboradores de Grupo Fortec	52
Anexo 2. Cuestionario para los colaboradores de TRIMEX.....	61
Anexo 3. Ejemplo del cuestionario digital utilizado para el personal administrativo	70

Resumen

El constructo Satisfacción laboral ha evolucionado durante el siglo pasado, y durante ese desarrollo se ha resaltado su importancia en el ámbito de las organizaciones. En nuestra actualidad es un tema de investigación en todo el mundo, pero a pesar de los resultados en esos estudios, no se ha establecido un modelo único que explique en su totalidad dicho constructo. En las recientes investigaciones, se siguen analizando diferentes variables que pueden influir tanto en la comprensión como en la modificación de la satisfacción laboral. El presente estudio tuvo como objetivo general centrarse en la correlación de dos instrumentos modificados en una empresa mexicana, con la finalidad de obtener un acercamiento a su validez convergente, además de plantear cómo se encuentra la situación de este tema en la Organización en la que se aplicaron los instrumentos de evaluación. El enfoque de la investigación es cuantitativo no experimental, bajo un enfoque correlacional. Se utilizaron dos instrumentos que en la literatura se han perfilado como los más convenientes en la evaluación de la satisfacción laboral, el FontRoja y el S20, y de los que a petición de la empresa algunos ítems fueron omitidos. Los resultados muestran que hay una correlación significativa entre los instrumentos, lo que implica que son válidos. En cuanto a las características de las puntuaciones que muestran los empleados, se observa un nivel medio de satisfacción de los empleados, independientemente de sus puesto y antigüedad. Al final de la presentación de resultados en la empresa, se hicieron análisis y sugerencias generales de intervención tales como establecer y comunicar las descripciones de puesto, establecer y comunicar la administración de los sueldos incentivos y prestaciones, adecuación y difusión de la cultura organizacional y finalmente el entrenamiento en habilidades sociales (comunicación asertiva, empatía y negociación).

PALABRAS CLAVE: Psicología Organizacional, evaluación, satisfacción laboral

Introducción

Actualmente la Psicología Organizacional ha intentado tener una participación activa en el trabajo dentro de las organizaciones, relacionada específicamente con los recursos humanos que la componen. Esto ha sido complicado debido a que existen otras disciplinas que se han desarrollado dentro del área durante mucho tiempo, tales como la administración, la ingeniería industrial, la contabilidad, entre otros.

Una de las actividades administrativas en donde comienza a inmiscuirse es en la evaluación del desempeño de los empleados, ya que, debido a los amplios conocimientos teóricos y prácticos que posee del comportamiento humano, de su manejo e intervención, es factible generar mediciones específicas, precisas y objetivas que sean más isomórficas con la realidad, que las que proponen otro tipo de profesionistas.

Es por ello que en este trabajo, se hace un análisis general de la actividad de evaluación de la satisfacción laboral, retomando desde la Psicología Organizacional y la administración, los diversos instrumentos de evaluación, su definición, y su proceso de implementación, hasta una propuesta que alude a las bases psicológicas de la medición de la conducta dentro de las organizaciones.

Es así que, *el objetivo general de este trabajo es correlacionar dos instrumentos que evalúan la satisfacción laboral en una empresa para determinar la validez convergente, así como presentar a los altos mandos de la empresa cómo se encuentra este fenómeno en la Organización.* Todo ello con la finalidad de establecer sistemas de evaluación alternativos en la participación que tiene la Psicología Organizacional dentro de las empresas, y a los conocimientos que puede aportar en la predicción y el control del comportamiento, lo cual implica conformar bases sólidas en los elementos teóricos y metodológicos.

Satisfacción laboral.

El estudio de la satisfacción laboral es relevante para las organizaciones, ya que, la actitud en la satisfacción está relacionada a un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2007). Por otro lado, la insatisfacción laboral es un signo de deterioración de la eficiencia organizacional, la cual está estrechamente relacionada con una productividad menor, ausentismo y otros comportamientos contraproducentes para las metas empresariales (Paul, 2015).

Como lo han planteado Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral genera menores niveles de rotación y ausentismo. Además, se ha demostrado que los trabajadores satisfechos fomentan mayor lealtad en los compañeros de trabajo y quizás con los clientes. Por ende, como beneficio adicional, al conocer o evaluar este constructo, las empresas podrán mejorar la satisfacción de sus empleados, y así ser capaces de retener más eficientemente al talento, mejorar sus niveles de ausentismo y mejorar su relación con los clientes.

Diversos autores han contribuido a la definición de la satisfacción laboral, por lo que podemos encontrar aportaciones más lejanas temporalmente hablando, como la de Muñoz (1990, pag. 76, citado en Tejero-González y Fernández-Díaz 2009), el cual menciona que la satisfacción laboral es el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas; o como la de Locke (1976, citado en Mañas, Boada, González, y Agulló, 2007), quien concibe a la “satisfacción laboral” como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona. Un caso similar es el de Price y Mueller (1986, citado en Mañas, et. al.) quienes hablan de la satisfacción laboral como una orientación afectiva positiva hacia el empleo.

Otros autores más recientes dicen que es una actitud frente a las experiencias laborales, de ahí que Morris & Venkatesh (2010) la definen como la favorabilidad o la desfavorabilidad con la que los empleados evalúan su trabajo (rescatado de Alicia Omar, 2011); o el caso de Ter Doest & de Jonge (2006, citado en Paris y Omar, 2008), quienes dicen que la satisfacción laboral es el resultado de una evaluación cognitiva mediante la cual el sujeto compara su realidad cotidiana con un estándar ideal construido a lo largo del tiempo, y si el resultado de tal comparación es positivo, el sujeto experimentará una sensación de bienestar y satisfacción.

También, podemos leer aportaciones conceptuales a la satisfacción laboral, que hacen referencia a distintas nomenclaturas, tales como, las que hacen referencia al constructo como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1976; Smith, Kendall y Hullin, 1969); como actitud generalizada ante el trabajo (Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Beer, 1964; Bravo, 1992; Griffin y Bateman, 1986; Harpaz, 1983; Peiró, 1984; Salancik, y Pfeffer, 1977); o como facetas que cambian en su etiqueta, por ejemplo, satisfacción con la retribución (Smith, Kendall y Hugin, 1969; Warr y Routledge, 1969), satisfacción con las recompensas extrínsecas (Schmitt y Loher, 1984) o como satisfacción extrínseca (Weiss, Davis, England y Lofquist, 1967), pero definiendo todas ellas del mismo modo (citados en Alonso, 2008); o haciendo distinciones entre satisfacción laboral y satisfacción parcial (Tejero-González y Fernández-Díaz, 2009).

Aun con lo anterior, en este reporte, nos quedamos con la consideración que realizan Adams y Bond (2000), ya que, ellos mencionan que la satisfacción laboral se considera una actitud circunscrita al ámbito laboral, que se ha definido como el grado de afecto positivo hacia el trabajo o sus componentes (citados en Figueiredo, Grau, Gil y García, 2012), o el grado en el que a los individuos les gusta su trabajo (Price y Mueller, 1986).

Para entender de manera más detallada esta variable, diversos autores han propuesto componentes para poder estudiarla. Tal es el caso de Herzberg (1959) quien dice que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo (trabajo mismo, los logros,

el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad, y los ascensos), y factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador (la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad).

A su vez, Locke (1968) identifica diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar. Y podremos seguir con varios ejemplos, pero en síntesis, lo que se sabe es que los niveles de satisfacción laboral están influenciados por las relaciones sociales y profesionales en el lugar de trabajo (Adams y Bond, 2000, citado en Figueiredo, Grau, Gil y García, 2012), como por ejemplo, el contenido del trabajo (interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, o la dificultad), con el salario, con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones ambientales) y con la empresa (Alonso Martín Pilar, 2008).

Como se puede observar, existe amplia existencia de concepciones sobre el tema de satisfacción laboral, lo cual implica hablar de diferentes teorías que dan cuenta de orientaciones diferentes en la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo. Actualmente, no existe un concepto unánime que la defina, lo cual se debe a que su definición ha sido adaptada según el autor o investigador.

No obstante, existen algunas iniciativas para organizar dichos conceptos y teorías como la propuesta por Boada (1919), la cual estipula que es posible definir dos aproximaciones generales:

- La primera aproximación hace referencia a los autores que delimitaron la satisfacción laboral como un estado emocional, un sentimiento o actitud como respuesta afectiva hacia su trabajo, a partir del análisis de sus condiciones.
- La segunda aproximación considera a los autores que toman la satisfacción laboral como resultado de comparar las expectativas y necesidades del trabajador, versus la situación real que ofrece el puesto de trabajo.

Para una mayor comprensión se puede consultar la Tabla 1.

Tabla 1. Organización por Boada sobre las concepciones de la Satisfacción Laboral

Aproximación	Autor	Concepto de satisfacción laboral
Respuesta afectiva hacia el trabajo	Locke, 1976	"Estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral"
	Werther & Davis, 1982	"Conjunto de sentimientos mediante los cuales los empleados perciben su trabajo"
	Price & Mueller, 1986	"Nivel en el cual los trabajadores gustan de su trabajo"
	Bravo et al., 1996	"Conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su situación laboral, las cuales parten de una evaluación general de su trabajo, o sobre facetas específicas del mismo"
	Robbins, 1998	"Conjunto de emociones y actitudes que tiene el trabajador respecto a su organización y su labor en ella"
Respuesta afectiva con énfasis en la comparación	Wright & Cropanzano, 1950	"Reacción afectiva surgida de contrastar la realidad laboral con las expectativas del individuo sobre dicha realidad"
	Morse, 1953	"Reacción afectiva surgida a partir de la satisfacción de lo que el individuo cree que debe recibir de su trabajo" (...) "Depende del nivel de las aspiraciones del individuo y su percepción de la consecución de dichas aspiraciones"
	Lawler, 1973	"La satisfacción laboral surge de una comparación intrapersonal y otra interpersonal" (...) "Primero compara lo que realmente recibe con lo que piensa debería recibir, y posteriormente compra lo obtenido por sus pares y lo que obtiene él"
	Muchinsky, 1993	"La satisfacción laboral surge de la comparación de los beneficios obtenidos por sus pares y los obtenidos por él. A menor discrepancia, mayor satisfacción"

Para este trabajo, la mejor categorización es la que aluden Tejero-González y Fernández-Díaz, (2009), ya que hacen referencia a los siguientes elementos:

1) Componentes de naturaleza extrínseca u organizativa, por ejemplo, el salario, las condiciones físicas del entorno de trabajo, entre otras.

2) Componentes de carácter intrínseco, por ejemplo, la variedad de las funciones a desempeñar, el nivel de autonomía del que se dispone, el grado de reto o desafío que suscita el trabajo, la seguridad/incertidumbre laboral, etcétera.

3) Componentes de naturaleza personal, por ejemplo, las relaciones interpersonales con el resto de compañeros, la satisfacción con el liderazgo de los superiores, o el sentimiento de realización personal.

Conocer y estudiar este fenómeno en las organizaciones, trae mucho beneficios, entre los que destacan, bienestar subjetivo, compromiso y comportamientos extra papel (Edwards, Bell, Arthur & Decuir, 2008), es decir, así como la organización puede influir en la satisfacción de los empleados mediante políticas de salarios justos, entrenamiento para incrementar la productividad o recompensas por ejecuciones destacadas; los empleados satisfechos pueden contribuir al trabajo confiable, responsable y de calidad (Edwards et al., 2008, citado en Alicia Omar, 2011).

Otro beneficio es que funciona como predictor o indicador, por ejemplo, como predictor de la permanencia en el trabajo y la productividad laboral (Diego, Diego y Olivar, 2001, citado en Mañas, et. al., 2007); como predictor de bienestar psicológico (Figueiredo, Grau, Gil, y García, 2012); como indicador de un liderazgo organizacional eficaz (Yang, 2009, citado en Alicia Omar, 2011); y como indicador de la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores (Alonso Martín Pilar 2008). En otras palabras, si la satisfacción laboral es idónea, se consigue que los empleados deseen seguir formando parte de la organización (Omar, 2011), y no quieran renunciar o cambiar de trabajo (Whitman et al., 2010); además, que los colaboradores también tengan satisfacción con la vida en general (Paris, 2008).

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo, tanto para el individuo como para la organización (Paris y Omar, 2008).

La investigación sobre el tema es amplia, por ejemplo el trabajo de Quintero, Africano y Feria (2008), quienes determinaron si el clima organizacional de una empresa

influye en el desempeño laboral. Para ello utilizaron una muestra de 45 participantes. La información se recabó por medio de un cuestionario validado por expertos de 36 ítems en una escala Likert. Los resultados mostraron que el clima organizacional es un factor determinante del comportamiento de los trabajadores, que a su vez, determina la productividad y el desempeño. La insatisfacción con el salario y con las oportunidades de desarrollo dentro de la empresa son factores importantes para el desempeño de los trabajadores, resultando con ello la negligencia, agresión o retiro del centro de trabajo.

Es evidente la amplia aplicación de la satisfacción laboral en el ámbito de las organizaciones. Básicamente se ha orientado el estudio de la satisfacción para entender y orientar la gestión organizacional, por lo cual es imperante realizar una revisión general sobre los diversos factores que se han estudiado. A continuación, prestamos una serie de estudio que no pretende ser exhaustiva ni representativa, solo mostrar una aproximación.

Investigaciones

La investigación sobre el tema es amplia, por ejemplo, el trabajo de Quintero, Africano y Fera (2008), quienes determinaron si el clima organizacional de una empresa influye en el desempeño laboral. Para ello utilizaron una muestra de 45 participantes. La información se recabó por medio de un cuestionario validado por expertos de 36 ítems en una escala Likert. Los resultados mostraron que el clima organizacional es un factor determinante del comportamiento de los trabajadores, que, a su vez, determina la productividad y el desempeño. La insatisfacción con el salario y con las oportunidades de desarrollo dentro de la empresa son factores importantes para el desempeño de los trabajadores, resultando con ello la negligencia, agresión o retiro del centro de trabajo.

Por otro lado, Barroso y Salazar (2009), midieron la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en cuatro organizaciones, así como los índices de rotación y ausentismo. La muestra se conformó de 176 trabajadores en total. Se encontró que a mayor satisfacción, menor rotación y ausentismo. No se observó relación significativa entre satisfacción y productividad. Un dato importante es que se encontró una relación

significativa entre satisfacción laboral y satisfacción al cliente, pues se infiere que los trabajadores cumplen de forma efectiva su trabajo.

Otro estudio sobre cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño fue realizado por Chiang, Méndez y Sánchez (2010). La muestra consistió en 53 trabajadores. Se aplicaron dos cuestionarios con escala Likert. Los resultados muestran un puntaje alto en la satisfacción con el reconcomiendo y la satisfacción con la forma de reconocimiento. Esto sugiere que, la satisfacción con las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento que recibe de la empresa y la forma que se recibe dicho reconcomiendo está relacionada con un buen desempeño laboral.

Del Toro, Salazar y Gómez (2011), se plantearon el objetivo de relacionar las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral, con el desempeño de los empleados de una PyME colombiana. Encuestaron a 18 trabajadores utilizando el instrumento de Job Descriptive Index, adaptado al contexto colombiano, y otro cuestionario elaborado por los autores que aportaba información sobre: calidad, responsabilidad, compromiso institucional, relaciones interpersonales, comunicación interpersonal, solución de conflictos, liderazgo, entre otros. En términos generales se observó que, a mayores niveles de satisfacción laboral, mayor desempeño.

Por otro lado, el estudio de Vanden (2011), es de llamar la atención porque no encontró relación significativa entre satisfacción y desempeño en empleados de una compañía finlandesa. Lo cual nos indicaría que las características contextuales de las organizaciones se deben tomar en cuenta.

Por su parte, Masood, Shanza y Rabia (2013) encontraron una correlación positiva significativa entre la satisfacción del trabajador, con la satisfacción del consumidor y el desempeño financiero en una institución.

Otro de los factores que se ha evaluado es el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo con la satisfacción laboral. Yañes, Arenas y Ripoll (2019) construyeron una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales obteniendo métricas satisfactorias. Se aplicó a 321 trabajadores de 7 centros de salud.

Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente las relaciones con jefaturas, por lo que recomiendan aumentar de esta forma el nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, en el estudio de Arias y Arias (2006), se evaluaron las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para tal caso se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Por tanto, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Medición en Psicología

La investigación en Psicología Organizacional, ha establecido la forma de abordar distintos constructos de manera histórica, estableciendo con ello, diversas formas de medición de tales constructos.

El área de medición se puede ubicar dentro del campo de la metodología. Esta se encarga del desarrollo y empleo de las técnicas de medición en todos los aspectos de la psicología, recibe el nombre de psicometría (Nunnally, 1970).

La psicometría es una rama de la Psicología Experimental cuyas metas son la medición y la cuantificación de los procesos psicológicos, así como de las capacidades cognitivas. Dicha disciplina surgió en el siglo XIX y sus objetivos principales fueron, por un lado, el de implantar una metodología científica en el estudio de la mente, y por otro, encontrar la correlación entre los estímulos externos e internos y la respuesta humana, que definen las diferencias individuales.

El reconocimiento como disciplina fue hace apenas dos siglos. En varios libros sobre el tema, reconocen a sus fundadores básicamente a dos exponentes, al inglés Francis Galton (1822-1911) y al británico James McKeen Cattell (1860-1944). Ambos fueron pioneros en la elaboración de test y pruebas perceptivas en el estudio de la inteligencia; también fueron creadores de los primeros laboratorios psicométricos

También se reconoce como hechos importantes los primeros trabajos de Alfred Binet y Thèodore Simon, quienes diseñaron a principios de siglo XX (por petición del Ministerio de Educación francés), la primera escala de medición del intelecto en los niños, tomando como base la edad biológica de estos. De aquí surgió un concepto clave en el estudio de la inteligencia: la edad mental.

A su vez, se desarrollaron varios eventos importantes que permitieron establecer a la Psicometría como disciplina concreta, entre ellos están las aportaciones de Charles Spearman (1863-1945), quien introdujo algunos de los principios estadísticos sumamente usados en las psicologías como el análisis factorial, utilizando esta técnica para desarrollar su teoría de la inteligencia general. Otra aportación sobresaliente fue la propuesta del modelo lineal clásico, el cual sirve para analizar las puntuaciones de la prueba, y se conoció como Teoría Clásica de los Test (TCT) (Nunnally, 1970).

En psicología como en otras disciplinas, es importante contar con herramientas de medición que realmente midan con precisión, con poco error, por lo que se usa el modelo de Spearman que consiste en asumir que la puntuación de una persona se obtiene de un test mediante el modelo lineal.

$$X = V + e$$

El modelo de Spearman describe la puntuación empírica y se designa la letra (X) y está formada por dos componentes, la puntuación verdadera (V) y un error (e). El error pueden ser cosas que no controlamos al momento de aplicar un test (Muñiz, 2010).

Por otro lado, en 1947 Thurstone estableció, con la ayuda de las técnicas estadísticas de análisis factorial, el análisis de varios factores de capacidad

simultáneamente, es decir, el modelo estadístico que puede representar las relaciones entre un conjunto de variables. Estas relaciones pueden explicarse a partir de una serie de variables no observables (latentes) denominadas factores.

Por otro lado, Smith (1946) trazo el uso de las escalas de medida, y con ello replanteo el uso de la medición y el uso de técnicas estadísticas. Definió que la medición, es la “asignación de numerales a objetos o eventos de acuerdo con ciertas reglas” y estas reglas resultan las diferentes escalas de medición, estableciendo los siguiente:

- o Reglas para la asignación.

- o Las propiedades matemáticas de las escalas resultantes.

- o Las operaciones estadísticas aplicables a las mediciones hechas con cada tipo de escalas.

Las escalas son posibles por el grado de isomorfismos que se puede hacer con los aspectos de los objetos y las propiedades de los numerales, las cuales nos conducen a operaciones análogas que podemos clasificar las diferentes medidas. El tipo de escalas determina el carácter de las operaciones empíricas básicas que se pueden realizar y están limitadas por la naturaleza de las cosas a representar. También determinan el tipo de procedimiento, así como las operaciones (Stevens, 1946).

Un término que es importante establecer es el de medición, la cual “consiste en reglas para asignar número a los objetos con el propósito de representar cantidades de atributos (Nunally, 1991, p.5), y son esas reglas las que deben de especificarse de forma clara. La medición en psicología, generalmente se lleva a cabo a través de observaciones directas e indirectas. Las observaciones directas son aquellas en las cuales el observador está presente en el momento de que ocurre el fenómeno a estudiar y realiza un registro de este. Las observaciones indirectas, se realizan a través de instrumentos de mediciones.

Un instrumento de medición “es una técnica metodológica producida artificialmente, que obedece a reglas explícitas y coloca al individuo en condiciones experimentales con el fin de extraer el segmento de comportamiento a estudiar y que permite la comparación estadística conducta o la clasificación cualitativa, tipológica y cuantitativa de la característica o características que se están evaluando (Morales, 1991, p15). También se refiere a todos aquellos procedimiento u operaciones que se realizan para obtener objetivamente y con mayor certeza, la información necesaria para estudiar los fenómenos.

Es por ello que es de suma importancia que el instrumento de medición tenga ciertas características que permita obtener información y que ayude a la explicación y el análisis de los fenómenos psicológicos. Dichas características son la confiabilidad y la validez.

En términos generales, la validez hace referencia al uso de los resultados obtenidos a través del instrumento, y la confiabilidad, a los errores cometidos en las mediciones realizadas por medio de éste. Con relación a la validez, es posible lograr conclusiones respecto de lo que se está midiendo, éstas deben estar garantizadas por una serie de pruebas y datos (Muñiz, 1997); por esta razón, es más apropiado hablar acerca de que las inferencias sobre la base de las puntuaciones o resultados del instrumento son las que deben ser validadas. Un instrumento es válido en la medida en que las evidencias empíricas legitiman la interpretación de las puntuaciones arrojadas. Es importante señalar que un instrumento de medición no tiene un coeficiente fijo de validez que vaya a servir para cualquier propósito o para cualquier grupo de individuos, sino que siempre dependerá de la correcta elección del criterio a valorar (variable criterio) y la muestra seleccionada (Martínez et al., 2006).

Existen diversos tipos de validez, los cuales mantienen una relación de influencia recíproca y conforman las diversas partes de un todo como "validez". A continuación se describen de forma breve algunos tipos (Bradley McClellan, 1972).

La Validez de contenido se refiere “al grado en que el contenido del instrumento representa una muestra satisfactoria del dominio que pretende evaluar” (Martínez et al., 2006, p. 222). De acuerdo con Sireci (1998), es posible establecer dos métodos para estimar la validez de contenido: juicio de expertos y uso de indicadores estadísticos calculados con base en la aplicación de los instrumentos.

En el juicio de expertos, es importante la selección de las personas, la experiencia que posean en relación con los dominios que se valoran en un instrumento. El procedimiento es definir el dominio que se evaluará, detallar las características del instrumento, precisar el número de preguntas que valorará cada contenido del dominio y definir el formato de los ítems y las respuestas. Una vez hecho lo anterior, se debe enviar el instrumento a los expertos en el tema, quienes deben estimar si las preguntas son representativas y relevantes para la evaluación del dominio. Es recomendable que los expertos juzguen los reactivos por separado a fin de evitar posibles sesgos.

La validez predictiva, indica la eficacia de una prueba en la predicción de la conducta del individuo en situaciones específicas. Para esto, se compara la ejecución de la prueba con el criterio, esto es, una medida directa e independiente de lo que está destinado a medir el instrumento. En resumidas cuentas, es la correlación de una medida en un punto en el tiempo con otra medición del rendimiento o criterio en algún momento del futuro. Se determina a través del análisis correlacional. Generalmente se utiliza para seleccionar empleados, así como para tomar decisiones en el tratamiento

Validez concurrente. La correlación de una medida con el rendimiento en otra medida o criterio en el mismo momento de tiempo.

Validez de criterio. Correlación de una medida con algún otro criterio. Esto puede abarcar la validez concurrente y la predictiva.

Validez aparente. El grado en el que una medida parece valorar el constructo de interés. Este no es un tipo formal de validación o parte de la investigación psicométrica o evaluación de la medida.

Validez convergente. El grado en el que dos medidas valoran constructos similares o relacionados. La validez de una medida dada sugiere si las medidas se correlacionan con otras, con las cuales se espera correlacionen, la correlación entre las medidas se espera con base en la coincidencia o relación de constructos, una forma de validez concurrente tiene significado en relación con la validez discriminante.

Validez discriminante. La correlación entre medidas que se espera que no se relacionen una con otra o que evalúen constructos diferentes no relacionados. La validez de una medida dada se sugiere si la medida muestra poca o ninguna correlación con las medidas con las cuales no se espera que se correlacione. La ausencia de correlación se espera con base en diversos constructos conceptualmente diferenciados.

Acercas de la confiabilidad, en la teoría clásica de los test existen cinco indicadores ampliamente utilizados para analizar la confiabilidad de un test: índice de dificultad, índice de discriminación, coeficiente de punto biserial, índice de confiabilidad de Kuder-Richardson y la delta de Ferguson. Los tres primeros están referidos a los ítems y los dos últimos, al test en su conjunto.

Así pues, tanto la validez como la confiabilidad de un instrumento son propiedades que no se deben pasar por alto, sobre todo si se quiere analizar o explicar algún fenómeno. Pero también hay que considerar otros elementos que Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan como importantes. Principalmente se debe considerar el objetivo del estudio, la selección y características de la muestra, tipos de reactivos, entre otros.

Instrumentos de medición

Para poder estudiar la satisfacción laboral existen muchos instrumentos que varían en diseños, contextos y unidades de análisis. Podemos mencionar varios ejemplos como son:

1) La Escala de Satisfacción Laboral en la Dirección Escolar, que es un instrumento de autoinforme con el escala tipo lickert de cinco puntos, donde 1 significa mucha

insatisfacción y 5 mucha satisfacción, valiéndose de ítems que describen motivos de insatisfacción/satisfacción en la dirección escolar, entendiendo por ello el sentimiento negativo o positivo resultante de la percepción del trabajo (Tejero-González, Fernández-Díaz, 2009);

2) La Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cokk y Wall (1979, visto en Alonso Martín Pilar, 2008) de 16 ítems con las subescalas “Factores intrínsecos” que aborda aspectos como el reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc., y “Factores extrínsecos” que considera aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, el salario, las condiciones físicas del trabajo; asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y 7 a Muy satisfecho, y en la que la puntuación oscila entre 15 y 105 de manera que a mayor puntuación refleja mayor satisfacción general (Alonso Martín Pilar, 2008);

3) El instrumento Job Descriptive Index (en castellano, Inventario de Satisfacción en el Trabajo IST) de Smith, Kendall y Hulin (1969, recuperado de Salgado, J; Remeseiro, C; e Iglesias, M. (1996), que evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo: (a) Los compañeros, (b) el trabajo y las tareas, (c) las oportunidades de promoción, (d) el mando y la satisfacción, y (e) el salario.

4) La adaptación argentina por Paris (2008, citado en Omar, 2011) de la escala desarrollada por Shouksmith (1990) que consta de 12 ítems con 5 opciones de respuesta 1= muy desacuerdo y 5= muy de acuerdo agrupado en dos dimensiones (satisfacción laboral y satisfacción con la vida en general).

5) Escala de Satisfacción en las Relaciones Interpersonales en el Trabajo, la cual mide el grado de satisfacción que los trabajadores sienten con la confiabilidad de sus compañeros de trabajo y con su jefatura directa, es decir, si los perciben como componentes benevolentes e íntegros (Yañez, Arenas y Ripoll, 2010).

Aunque existen muchas opciones, como se demostró con los ejemplos anteriores, para la presente investigación se decidió trabajar con dos instrumentos no descritos

anteriormente, ya que, como se explicará más adelante, cubre con los componentes a fines del estudio. Estos instrumentos son el FontRoja y el S20/23.

El FontRoja es un instrumento de 27 ítems medidos en una escala tipo Likert que va de 1 (muy de acuerdo) a 5 (muy en desacuerdo), agrupados en 8 categorías que permiten identificar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral:

- 1 Exceso, presión de trabajo;
- 2 Promoción profesional;
- 3 Satisfacción con el puesto de trabajo;
- 4 Monotonía laboral;
- 5 Relaciones interprofesionales;
- 6 Competencia profesional;
- 7 Tensión relacionada con el trabajo;
- 8 Relaciones interpersonales con compañeros.

Por su parte, el instrumento S20/23 (Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás, 1990), consta de 23 ítems con 5 opciones de respuesta, y analiza los componentes relacionados con:

- 1 Satisfacción con la supervisión;
- 2 Satisfacción con el ambiente físico;
- 3 Satisfacción con las prestaciones;
- 4 Satisfacción intrínseca del trabajo; y
- 5 Satisfacción con la participación.

Habiendo descrito las influencias conceptuales de este reporte, también es importante mencionar una problemática latente en la actualidad que permite ahondar más en la justificación de estos estudios, y que es explicada por Ruiz y Vega (2017) de la siguiente manera:

“Los esfuerzos en investigación son escasos respecto a la práctica (Rodríguez & Posadas, 2005), lo cual puede reflejarse en la actualidad en el distanciamiento entre las practicas psicológicas (enfoque profesional) y los esfuerzos de investigación psicológica en las organizaciones (Ryan & Derous, 2016). Mucho de esta asimetría se debe a dificultades propias del campo, como la falta de divulgación sobre nuevos procedimientos tecnológicos, la primacía del control de recursos de carácter económico sobre los procesos (incluida la capacitación) y la tendencia a mantener viejos hábitos de evaluación, muchas veces infructuosos (Jones, 1986; Katz & Ziderman, 1990; Ruiz, Nava, & Carbajal, 2016).

Como consecuencia de lo anterior, el psicólogo que desea aplicar el conocimiento de su disciplina en las organizaciones muchas veces carece de una guía que oriente su actividad profesional. Esto produce incertidumbre en los profesionales que le rodean, respecto a los efectos de su intervención, hecho que lleva a que, en ocasiones, se favorezca el uso de estrategias eclécticas."

Por lo anterior, una de las finalidades de este trabajo, es hacer una humilde contribución tecnológica, al evaluar la validez convergente de dos instrumentos y al mismo tiempo, apoyar a una mediana empresa a conocer su situación sobre la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Objetivo general

Para dar cumplimiento a esas encomiendas, los objetivos de este trabajo son aplicar dos cuestionarios para la evaluación de la satisfacción laboral en una mediana empresa, dar a conocer la situación en la que se encuentra la empresa sobre el tema de satisfacción laboral, y, presentar una propuesta general de intervención para mejorar las áreas de oportunidad detectadas.

Objetivos específicos

- Evaluar la Satisfacción Laboral en la empresa.
- Establecer la correlación entre los instrumentos.
- Describir las características psicométricas obtenidas de los instrumentos.
- Analizar los resultados obtenidos con los instrumentos.

Metodología

La presente investigación es de tipo:

a) Descriptivo-correlacional: Implica la observación y descripción del comportamiento de una muestra sin influir sobre ella de ninguna manera y, por otra parte, implica establecer la relación entre dos instrumentos.

b) De análisis cuantitativo: Los datos analizados son cuantificables e implica el uso de herramientas estadísticas para obtener resultados y entender la relación entre los instrumentos antes referidos.

c) Así mismo, el estudio es de corte transversal: Dado que se estudiará el estado actual de las variables en un solo momento temporal, sin dar lugar a seguimiento.

Diseño de investigación

La presente investigación tiene un diseño:

a) No experimental: Se realizó sin manipular las variables de estudio, basándose en la observación en su contexto natural.

b) Correlacional: Tiene como objetivo determinar si dos variables se relacionan mediante el estudio del estado actual de una población sin influir en su comportamiento.

Empresa

El proyecto se realizó en la empresa llamada Grupo Fortec, que es una empresa mediana ubicada en el municipio de Apaxco, Estado de México. Sus giros son la producción y comercialización de productos derivados del cemento para la obra blanca, y, a la realización del proyecto, cuenta con unas oficinas corporativas (en Apaxco), dos plantas de producción (una en Apaxco y otra en Apaseo el Alto) y dos centros de distribución (una en Toluca y otra en León). También, se realizó el estudio en una empresa pequeña que pertenece a Grupo Fortec, TRIMEX, la cual tiene sus instalaciones en el municipio de Apaxco.

Participantes

Mediante un muestreo probabilístico, se tomó la muestra obteniendo un tamaño de $n = 80$. La población consta de las áreas administrativas y de producción del corporativo de Grupo Fortec y de la empresa TRIMEX, y no se tomó en cuenta el área de logística ni el área comercial debido a la variabilidad en sus actividades laborales.

Instrumentos

Para la recopilación de datos acerca de la satisfacción laboral percibida por la muestra de estudio, se utilizaron dos instrumentos de evaluación frecuentemente utilizados en el estudio de este tema y muy confiables. El cuestionario Font Roja y el cuestionario S20/23; ambos cuestionarios presentan un nivel de fiabilidad y validez que pueden considerarse apreciables permitiendo la obtención de una medida global de la satisfacción laboral.

Estos cuestionarios tienen un formato tipo Lickert, el FontRoja con 5 opciones de respuesta en una escala de Bastante en Desacuerdo a Bastante de Acuerdo, en el caso del S20/23, con 5 opciones de respuesta y en la escala de Bastante Insatisfecho a Bastante Satisfecho.

Como ya se ha mencionado, estos cuestionarios se tuvieron que modificar a petición especial de los representantes de la empresa, por tal motivo se eliminaron ciertos ítems. En la tabla 1, se describe de forma detallada cada uno de los cambios que se realizaron para cada uno de los instrumentos.

En el instrumento S20 se eliminaron tanto el ítem 21, 22, 23, los cuales están dentro de las dimensiones de Satisfacción en las prestaciones recibidas y en la participación. En general el instrumento de 23 ítems originales, quedó de 20 para este estudio. En el instrumento de Fon Roja se eliminaron 6 ítems de 27, quedando en 21 ítems para este estudio.

Tabla 2. Cambios en los instrumentos

Dimensiones S20

Ítem Original	Ítem Aplicada	Dimensión
13	3	I Satisfacción Supervisor
14	7	I
15	11	I
16	14	I
17	17	I
18	20	I
7	2	II Satisfacción Ambiente Trabajo
8	6	II
9	10	II
10	13	II
6	18	II
22	No considerado	III Satisfacción Prestaciones Recibidas
23	No considerado	III
4	12	III
11	16	III
12	19	III
1	1	IV Satisfacción Actividades Trabajo
2	5	IV
3	9	IV
5	15	IV
21	No considerado	V Satisfacción Participación
19	4	V
20	8	V

Dimensiones Font Roja

Ítem Original	Ítem Aplicada	Dimensión
3	No considerado	D1 Exceso, presión de trabajo
5	No considerado	D1
18	No considerado	D1
20	No considerado	D1
23	No considerado	D1
12	1	D2 Promoción Profesional
17	8	D2
7	2	D3 Satisfacción con el Puesto de Trabajo
15	9	D3
16	15	D3
19	19	D3
25	No considerado	D3
8	-20	D4 Autonomía en el Trabajo
2	-16	D4
1	-3	D4
9	10	D4
27	-11	D5 Relaciones Interprofesionales
13	4	D5
11	-21	D6 Competencia Profesional
24	-17	D6
10	-12	D6
22	-5	D6
4	-6	D7 Tensión Relacionada con el Trabajo
6	13	D7
21	-14	D8 Relaciones Interpersonales
26	7	D8
14	18	D8

Procedimiento

Previo a la aplicación, se solicitó a los altos mandos de las áreas revisar los cuestionarios para garantizar que los ítems o reactivos fueran adecuados y pertinentes para la organización; esta retroalimentación se hizo llegar al Director General. Posterior de eliminar los ítems señalados por el Director General del Grupo, se procedió a hacer la aplicación de los cuestionarios.

La aplicación de estos cuestionarios fue hecha entregando los mismos impresos, o bien, haciendo llegar los cuestionarios de manera digital. La aplicación de los cuestionarios impresos fue hecha al personal de producción y algunos colaboradores del área administrativa, mientras que a la gran mayoría del personal administrativo se les hizo llegar los cuestionarios en un medio digital en el que se procuró hacer una configuración dinámica y atractiva para su fácil contestación. En ambos casos, se mencionaba la intención de los cuestionarios, así como la seguridad de la confidencialidad y la importancia de la honestidad en el mismo; se detallaban las instrucciones para contestar el instrumento y se enfatizaba la forma de poder resolver dudas.

Posterior a la aplicación de los cuestionarios se generó una base de datos con las respuestas obtenidas para proceder a su análisis con el paquete estadístico SPSS.

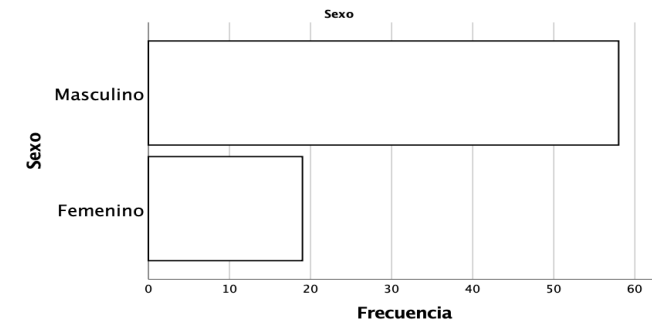
Resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la correlación entre dos instrumentos que miden la satisfacción laboral, por un lado, y por otro presentar las características de la satisfacción de los trabajadores de la empresa estudiada. Para ello, primero se describieron los resultados de la evaluación en cuanto al perfil de los empleados, posteriormente las características de las puntuaciones en las escalas, la correlación entre los instrumentos de satisfacción laboral, y finalmente los indicadores generales para la toma de decisiones.

Perfil de los participantes.

A continuación, se detalla el perfil de los 80 participantes evaluados en varias características. Una primera característica es el número de colaboradores por género. Se observó que 19 (23.8%) son mujeres y 58 son hombres (72.55%) y un 3.8% no respondió (ver Figura 1).

Figura 1. Número de participantes de acuerdo al género.



En la tabla 3 se muestra el número de trabajadores que pertenecen a Fortec y a TRIMEX. De los 80 encuestados, 60 son de la primera empresa y 20 de la segunda.

Tabla 3. Número de personas por grupos de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
FORTEC	60	75.0	75.0
TRIMEX	20	25.0	25.0
Total	80	100.0	100.0

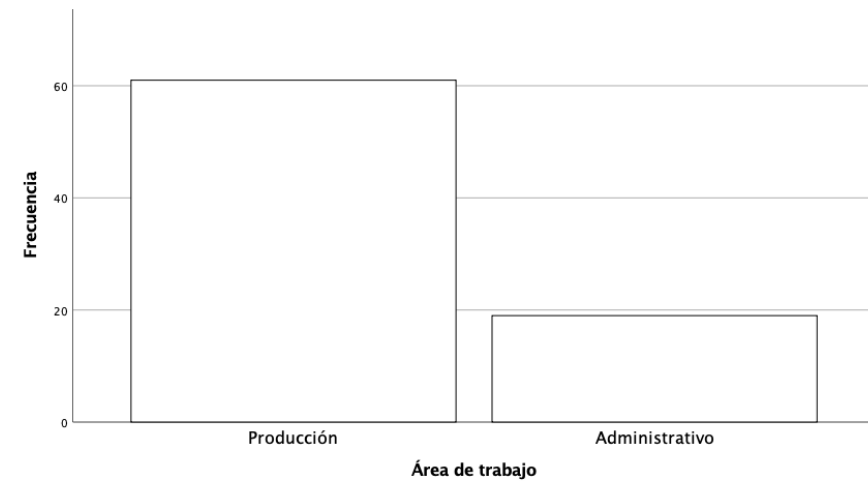
El lugar de trabajo de todos los colaboradores, se muestra en la Tabla 4, en la cual se puede observar que 66 pertenecen a las instalaciones de Apaxco y 14 a las instalaciones de Guanajuato.

Tabla 4. Número de personas de acuerdo a las instalaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Apaxco	66	82.5	82.5
Guanajuato	14	17.5	17.5
Total	80	100.0	100.0

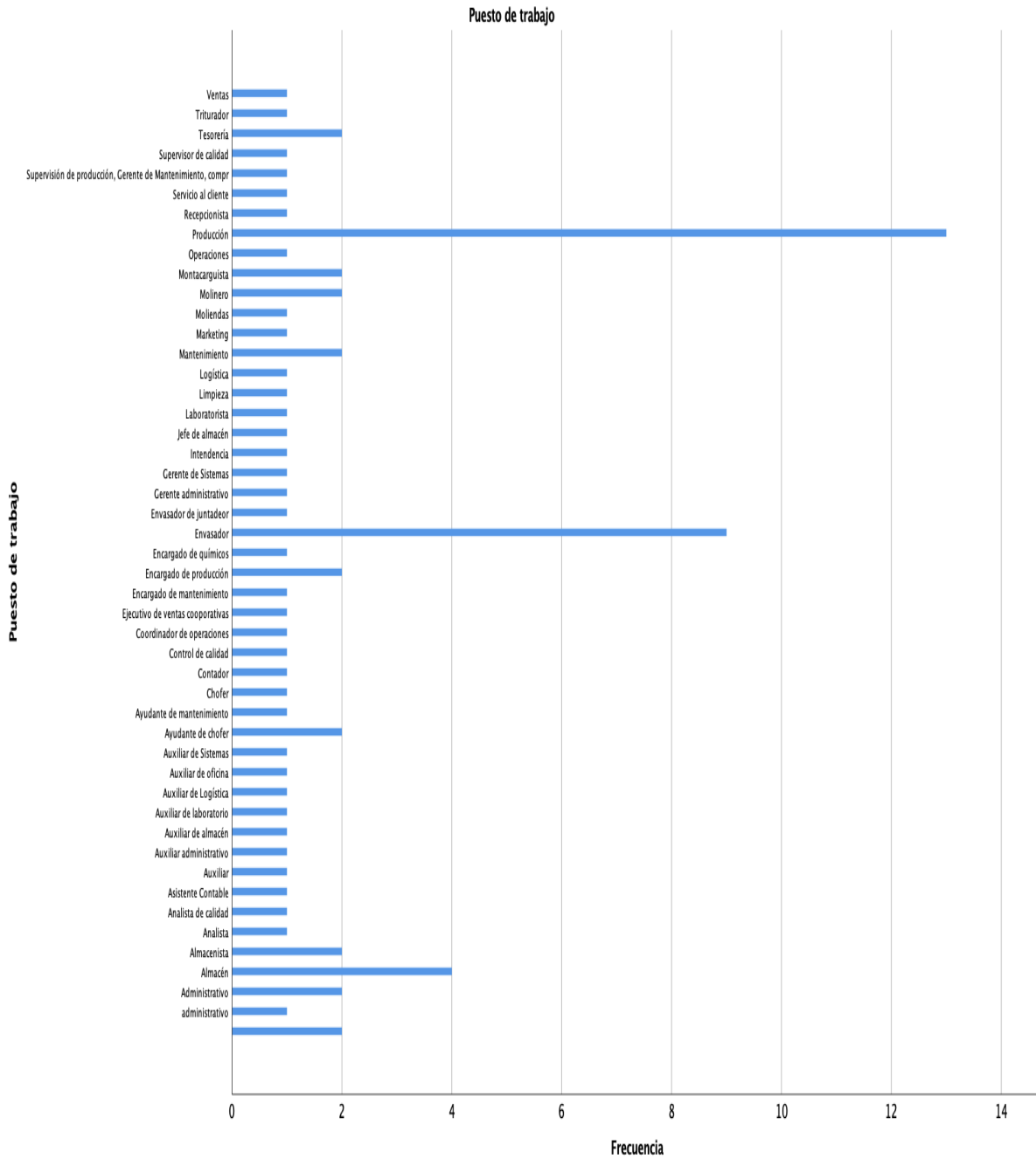
Por otra parte, también se ubican los trabajadores por el área de trabajo, los cuales se agruparon sólo en dos áreas, la de producción y la administrativa. En la Figura 2 se muestra el área, la cual muestra que 61 trabajadores son del producción y 19 del área administrativa.

Figura 2. Número de personas por área de trabajo.



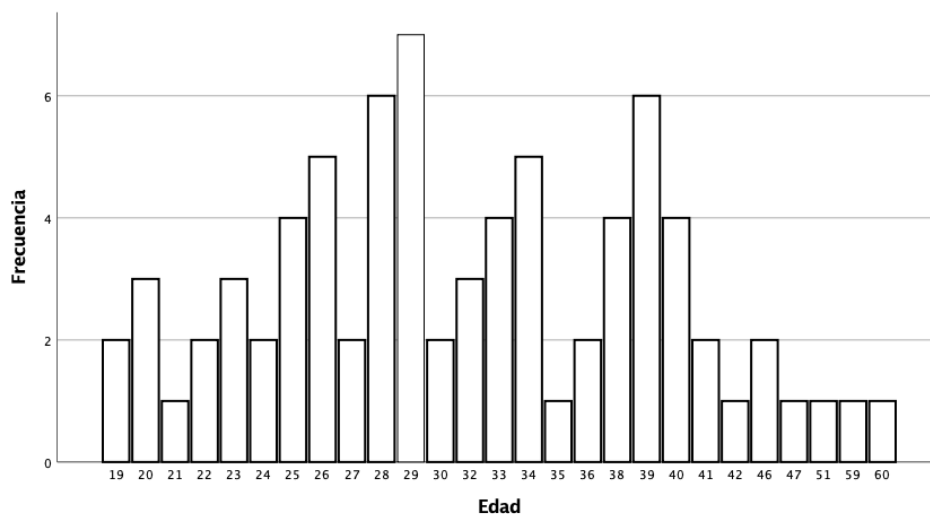
Específicamente se observaron que son varios puestos que cubren las áreas de producción y la administrativa, en la Figura 3

Figura 3. Cantidad de personas por puesto de trabajo.



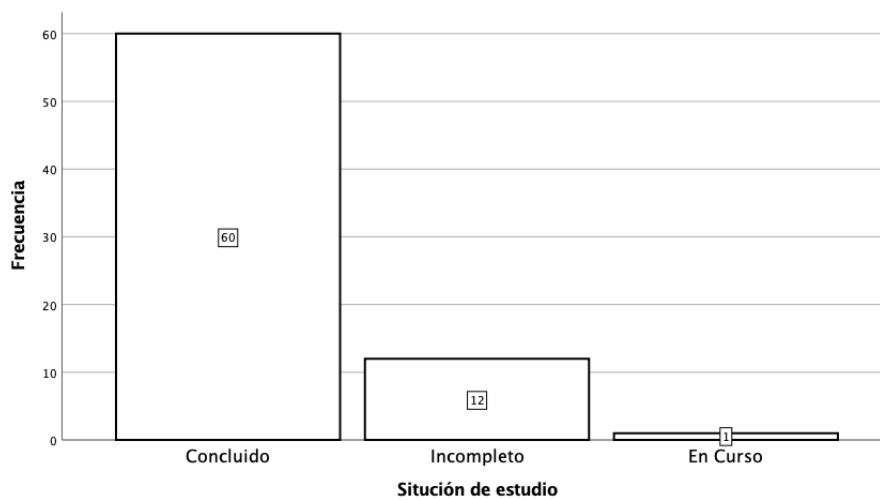
En cuanto a la edad de los encuestados, ésta oscila entre los 19 y 60 años de edad (ver figura 4). La media edad es de 32.19, con una desviación de 8.55. Son realmente pocos los que tienen una edad superior a los 45 años de edad.

Figura 4. Número de personas por edades.



Con respecto a la situación de los estudios, sólo respondieron 73 trabajadores, las respuestas se agruparon en tres categorías, concluído, incompleto y en curso. En la Figura 5 se muestra la frecuencia de éstas categorías, en la cual se observa que el 60 de trabajadores tiene estudios concluídos, 12 los tiene incompletos, y sólo uno está estudiando.

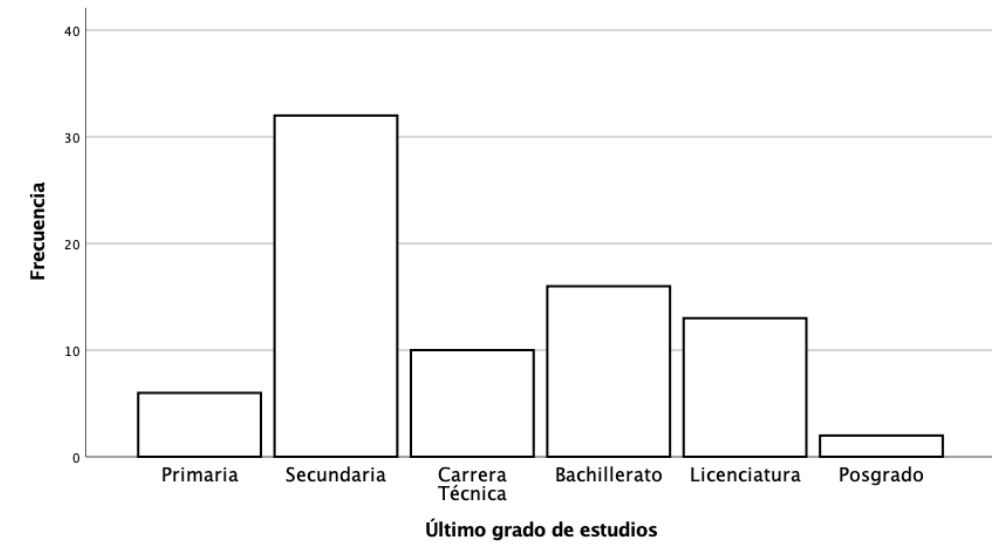
Figura 5. Cantidad de personas por conclusión de estudios.



En la figura 6 se observa de forma específica el último grado de estudios que presentan los trabajadores a nivel general, sin hacer distinción por empresa, área o

puesto. En dicha figura se puede observar que el grado con más frecuencia es el de secundaria y en poca frecuencia el de posgrado.

Figura 6. Número de personas por grado de estudios.



Evaluación de satisfacción laboral.

Otro de los análisis importantes para este trabajo, fue analizar las respuestas en general en los dos instrumentos, para ello se elaboraron histogramas para cada uno de los instrumentos. En las figuras 7 y 8, se pueden observar tanto las puntuaciones para el instrumento de Font Roja, obteniendo como una media de 64.53, mientras que para el instrumento de S20 es de 84.83. A pesar de esas diferencias no hubo diferencias significativas cuando se aplicó la prueba de chi-cuadrado. Este dato puede interpretarse como que los dos instrumentos miden lo mismo, y que los instrumentos pueden aplicarse de forma indistinta.

Figura 7. Frecuencia de puntuaciones en FontRoja.

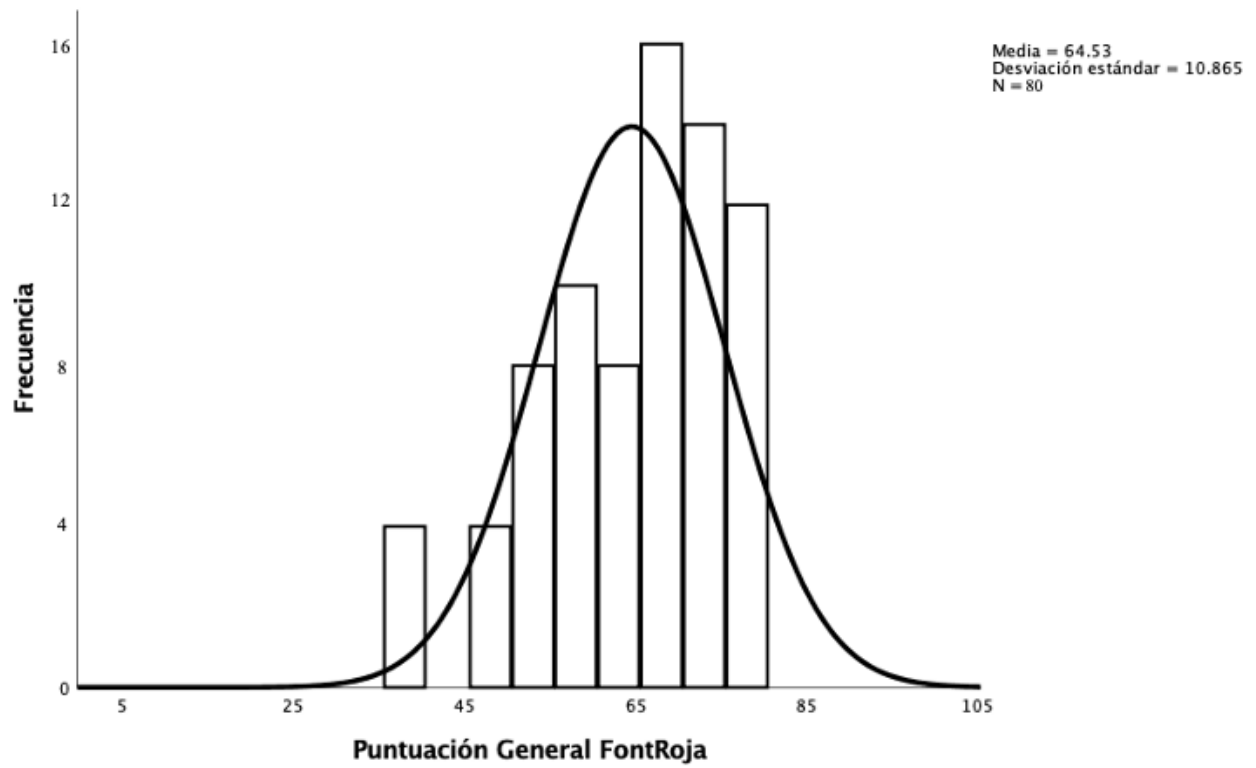
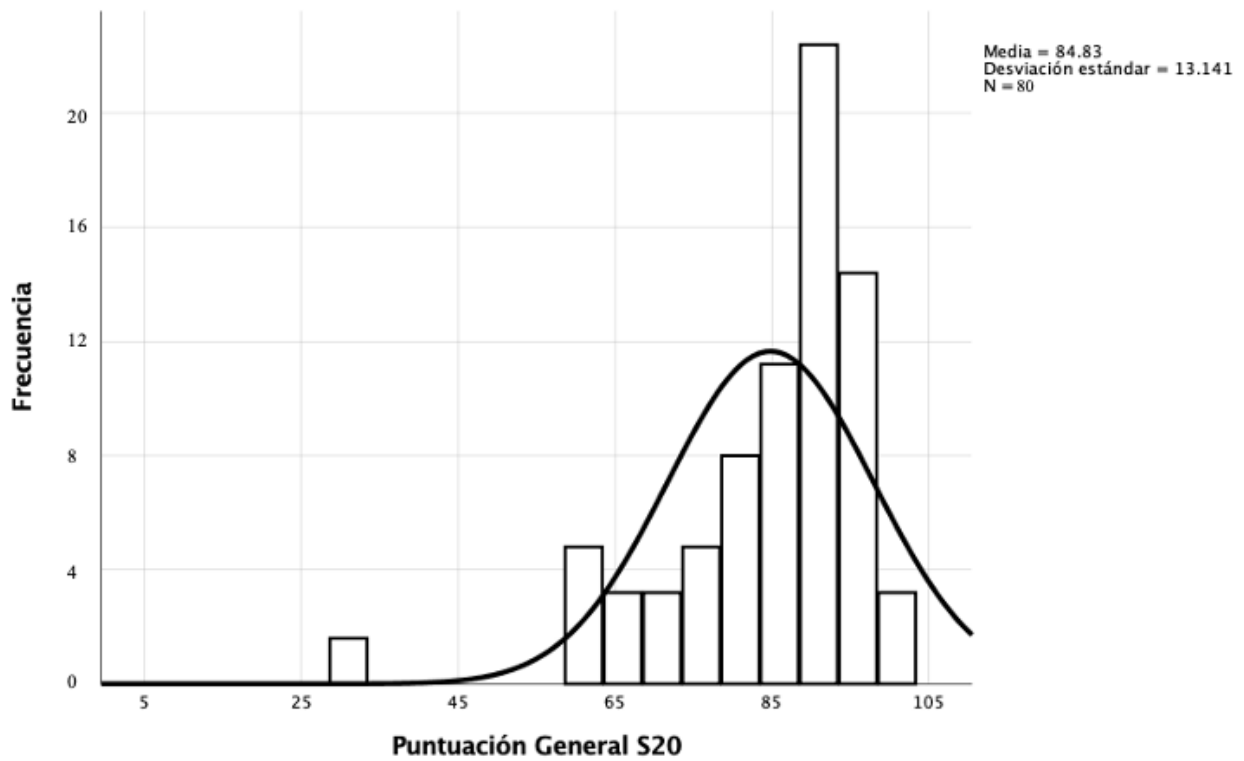


Figura 8. Frecuencia de puntuaciones en la escala S20.



Coeficiente de Correlación lineal de Pearson (r):

Este coeficiente nos ayuda a conocer la fuerza de la relación entre variables, cuyos posibles resultados van desde -1, para una correlación lineal negativa perfecta, hasta +1, para una correlación lineal positiva perfecta. Una correlación igual a cero indica la ausencia de relación entre variables. La cuantificación del coeficiente de Pearson se puede visualizar mejor mediante el siguiente la figura 9:

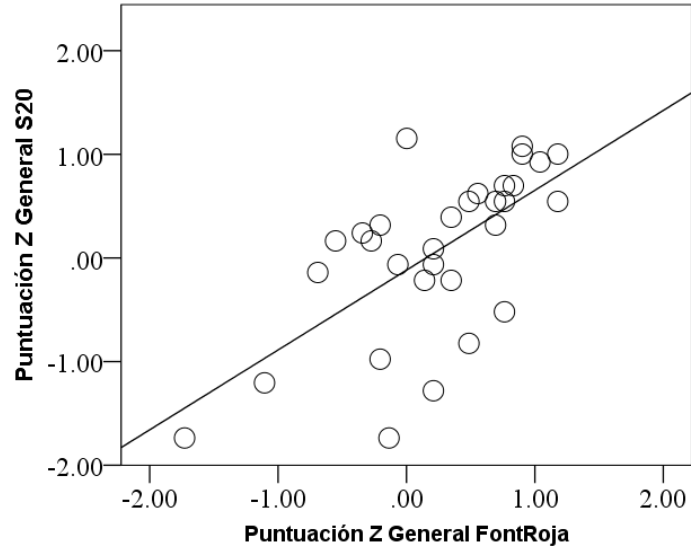
Figura 9. Parámetros del coeficiente de correlación de Pearson.



Fuente: Hugh C (2005) *Métodos de investigación y estadística en psicología*.

Se realizó el cálculo del coeficiente de correlación Pearson a través del SPSS, el cual se aprecia en la figura 10. Se encontró una relación positiva significativa entre las dos variables de satisfacción $r = 0.692$ $p < 0.05$, esto quiere decir que la correlación es significativa y se encuentra entre CI 95% 0.41, 0.96. Lo cual indica que hay convergencia entre la satisfacción laboral medida con FontRoja y la satisfacción medida con S20.

Figura 10. Puntuaciones Z de las escalas FontRoja y S20



Indicadores generales de la evaluación

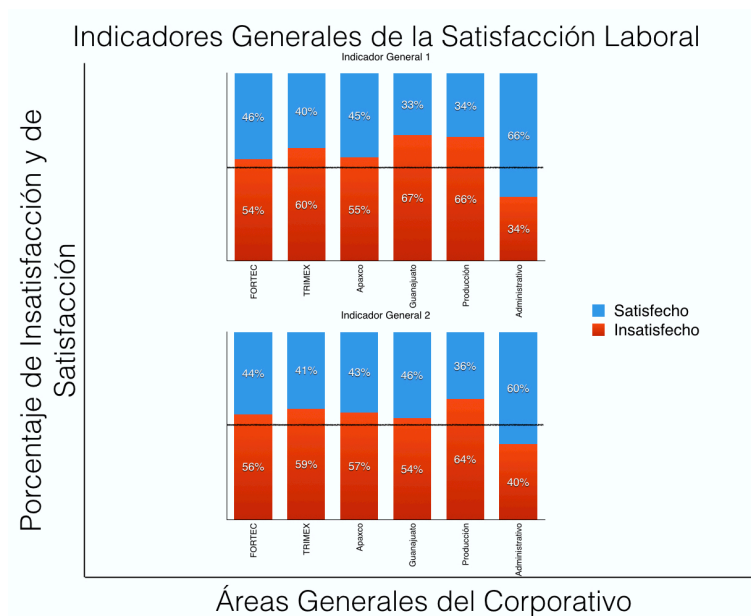
Otro de los objetivos del trabajo fue el evaluar varios de los indicadores generales obtenidos en los instrumentos con la finalidad de establecer líneas de intervención. Esta parte de los resultados esta pensada en mostrar el porcentaje de insatisfacción de las principales áreas del corporativo agrupando los diferentes factores medidos en los niveles que constituyen la Satisfacción Laboral, es decir, agrupando los factores que le corresponden a la organización, los factores que le corresponden al grupo de trabajo y los factores que le corresponden al puesto de trabajo. Además, y previo a la organización ya mencionada, se presentarán los resultados generales de satisfacción de cada uno de los cuestionarios utilizados. Y por último, se mencionarán cuáles son las fortalezas y las áreas de oportunidad detectadas.

Respecto a las principales áreas del corporativo es importante mencionar que están categorizadas por empresa, lugar y área de trabajo. La categoría de empresa la conforma Fortec y TRIMEX; en ambas se considera a todo el personal de cada una y, para el caso de Fortec, se contempla planta Apaxco, planta Guanajuato y Oficinas Corporativas. La categoría de lugar esta integrada por Apaxco y Guanajuato; en este caso en Apaxco está considerado todo el personal de Fortec y TRIMEX. Por último, la categoría de área de

trabajo esta constituida por Producción y Administrativo, y como en el nombre se puede observar, cada grupo esta constituido por los colaboradores de producción y administrativo respectivamente.

En la Figura 11 se muestra el porcentaje de personas insatisfechas y satisfechas que se obtuvo en cada uno de los cuestionarios aplicados. El Indicador General 1 hace referencia a la puntuación total de cada uno de los colaboradores del cuestionario S20/23 en el que se midió la satisfacción con el supervisor, el ambiente físico de trabajo, los incentivos y las prestaciones recibidas, las actividades del trabajo, y la satisfacción con la participación. Por otra parte, el Indicador General 2 hace referencia al porcentaje de personas que de acuerdo a su puntuación total del cuestionario Font Roja salieron insatisfechos o satisfechos; recordando que éste mide la satisfacción con el puesto de trabajo, la autonomía laboral, las relaciones con compañeros de otras áreas, la congruencia profesional, la tensión relacionada al trabajo, y las relaciones con compañeros de su mismo equipo de trabajo.

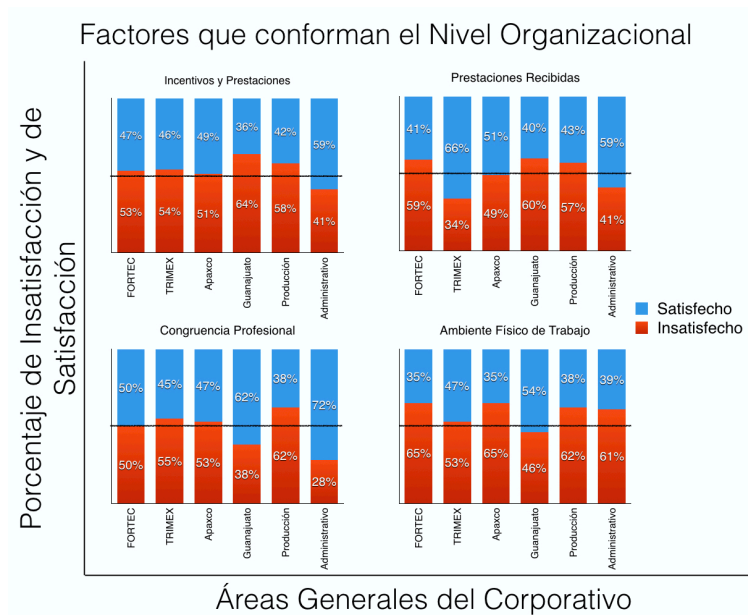
Figura 11. Porcentaje acumulado de personas insatisfechas y satisfechas en cada indicador general de satisfacción laboral.



Los resultados relacionados con la satisfacción e insatisfacción en los factores que corresponden al nivel organizacional se muestran en la Figura 12. En ésta se observan

que se midió la satisfacción con los incentivos y prestaciones, que se refiere a la entrega de reconocimientos, beneficios o mejoras laborales a partir del trabajo bien realizado; también se midió la satisfacción con las prestaciones recibidas, en el que se evalúa el grado en que la empresa cumple los acuerdos, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación; además se midió la congruencia profesional, con la que se trata de evidenciar esa satisfacción dada por la correspondencia entre las actividades laborales y el perfil de la persona; y también se muestra la medición de la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, que se relaciona con el entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

Figura 12. Porcentaje de insatisfacción y satisfacción en cada uno de los factores que integran al Nivel Organizacional.



La Figura 13 muestra la medición de los factores que integran a la satisfacción con los grupos de trabajo o la satisfacción a nivel grupal, tales como: 1) La satisfacción con el supervisor que es proporcional a la forma en que los superiores juzgan la tarea, a la supervisión recibida, a la proximidad y frecuencia de supervisión, al apoyo recibido de los superiores, a las relaciones personales con los superiores, y a la igualdad y justicia de trato recibida.; 2) La satisfacción con la participación, en la que se evalúa la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento

o sección, o de la propia tarea; 3) La satisfacción que hay en las relaciones con compañeros de otras áreas, y que esta relacionado con el trato que el colaborador recibe de los encargados y colaboradores de otras áreas o departamentos; 4) La satisfacción que hay en las relaciones con compañeros del mismo equipo de trabajo; 5) La tensión relacionada con el trabajo con el que se intenta saber si los colaboradores hacen algún traslado de sensaciones y estados de ánimo del trabajo a las actividades fuera de él.

Figura 13. Porcentaje de insatisfacción y satisfacción en cada uno de los factores que integran al Nivel Grupal.

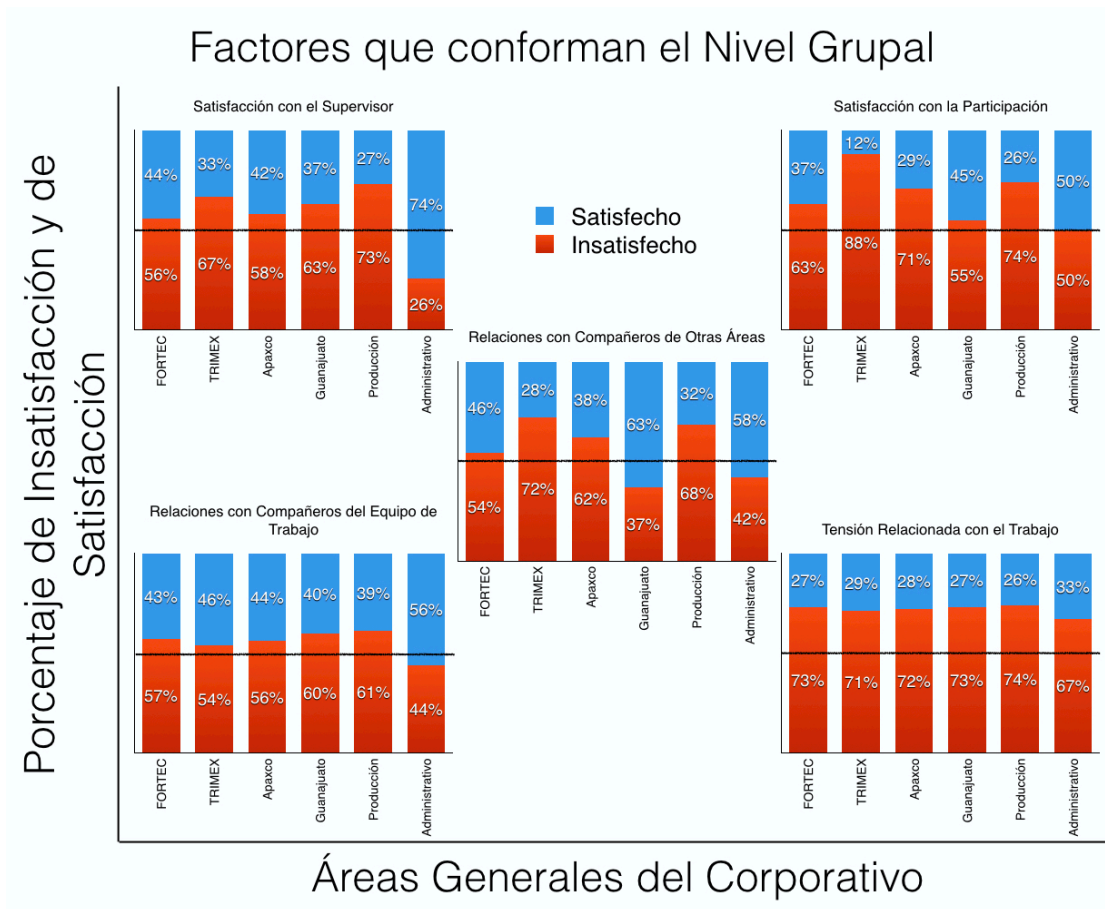
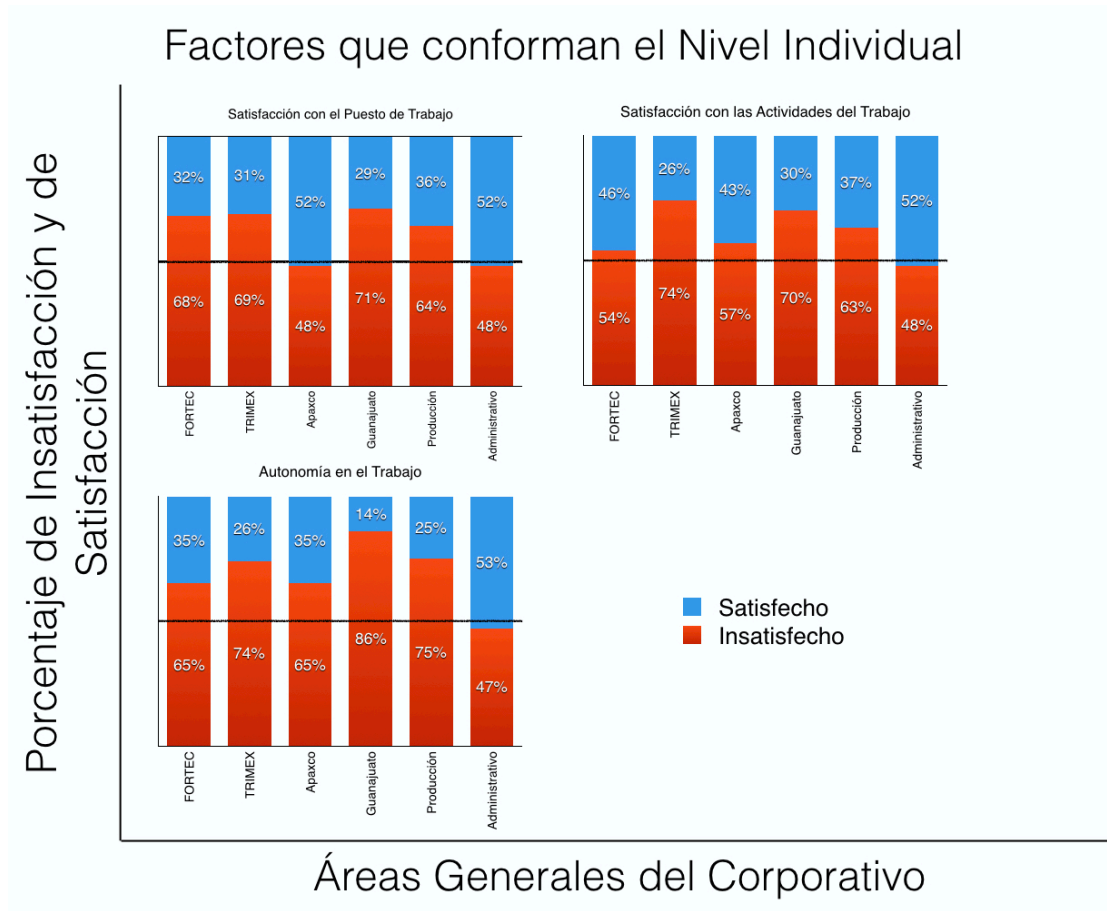


Figura 14. Porcentaje de insatisfacción y satisfacción en cada uno de los factores que integran al Nivel Individual.



Por último, en la Figura 14 se muestra la medición de los factores correspondientes al nivel individual entre los que están la satisfacción con el puesto de trabajo, por el que se entiende que el colaborador este a gusto con el sueldo y con las actividades que el trabajador realiza; la satisfacción con las actividades del trabajo, en el que se mide el gusto que da el trabajo por las actividades que lo conforman, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar; y por último, la autonomía en el trabajo, con la que se pretende dar cuenta de la valoración del nivel de independencia y responsabilidad del colaborador en su trabajo.

Ahora bien, tomando en cuenta los factores en los que la satisfacción del personal era mayor a 50%, se construyó la Tabla 5 en la que se organizan las fortalezas detectadas por cada una de las categorías ya utilizadas en las gráficas anteriores. Con

esta información se pretende demostrar qué de todo lo que ha hecho el corporativo ha tenido una buena aceptación por parte de los colaboradores de cada área mencionada.

Tabla 5. Factores en los que más de la mitad de los colaboradores, del área respectiva, están satisfechos.

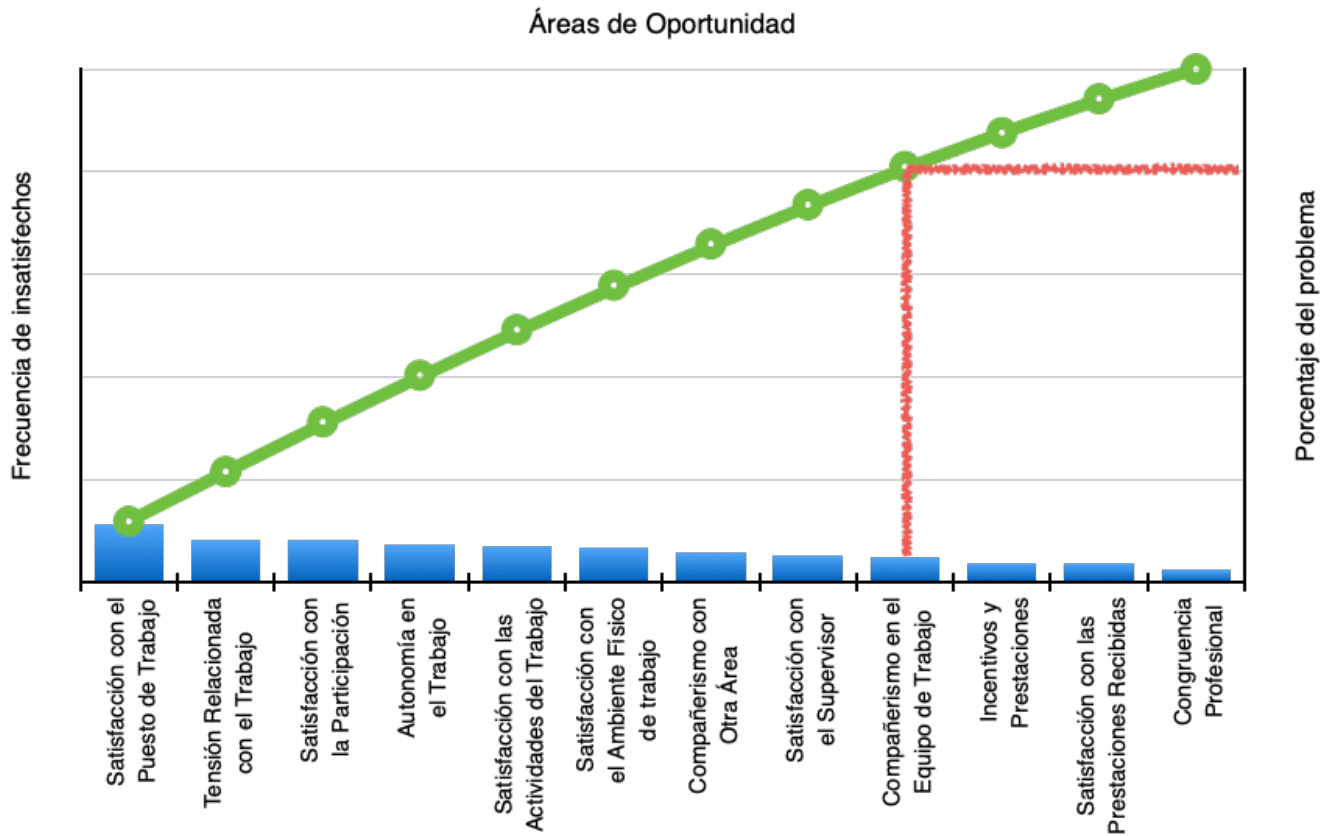
Fortalezas del Corporativo

Empresa		Lugar		Área de trabajo	
FORTEC	TRIMEX	Apaxco	Guanajuato	Producción	Administración
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Incentivos y prestaciones	Congruencia profesional		Incentivos y prestaciones
		Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo		Satisfacción con las prestaciones recibidas
		Satisfacción con el puesto de trabajo	Compañerismo con otras áreas		Autonomía en el trabajo
					Congruencia profesional
					Satisfacción con el supervisor
					Compañerismo con otras áreas
					Compañerismo en el equipo de trabajo
					Satisfacción con el puesto de trabajo
					Satisfacción con las actividades con el trabajo

Por otro lado, hablando de las áreas de oportunidad que se encontraron, se construyó un Diagrama de Pareto (Figura 15) en el que se representa el número de personas insatisfechas en cada uno de los factores, en esta ocasión sin distinguir entre las principales áreas del corporativo, y se ordenan de mayor a menor número de personas insatisfechas. Siguiendo la lógica de esta representación, que dice que para resolver un problema hay que atender al 80% de las causas, podemos concluir que los factores que se encuentran debajo del porcentaje acumulado y del lado izquierdo de la línea roja son las áreas de oportunidad que deberían atenderse para aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores.

Para éste último análisis se decidió no categorizar el número de colaboradores insatisfechos para poder evidenciar y establecer las bases de las actividades del área de Desarrollo Organizacional del corporativo.

Figura 15. Número de colaboradores insatisfechos y porcentaje acumulado de los factores que explican el problema de la Insatisfacción Laboral.



Conclusión y Discusión

El objetivo general del presente trabajo fue determinar la correlación entre dos instrumentos que miden la satisfacción laboral, por un lado, y por otro presentar las características de la satisfacción de los trabajadores de la empresa estudiada. Al respecto se puede concluir que los objetivos que se perseguía se cumplieron por completo.

Lo anterior se comprueba primeramente con la aplicación satisfactoria de los instrumentos de evaluación a la gran mayoría de colaboradores que conforman la empresa. La evaluación tuvo una muy buena aceptación tanto por los encargados de las áreas como de los mismos colaboradores, ya que, en comentarios recibidos de manera verbal, se agradecía por realizar actividades en las que se recabara la opinión de las personas (comentarios de los colaboradores) y estuvieron muy conformes con la logística de evaluación (comentarios de los encargados de área). Dicha evaluación no interfirió en las actividades laborales de las personas, se pudo tener retroalimentación directa e inmediata por parte del responsable de la práctica. Por otro lado se diseñaron estrategias y herramientas de aplicación adecuadas para las diferentes áreas de trabajo. Además, por parte de los altos mandos (Presidencia y Gerencia General), quedaron satisfechos con la consideración de todos los lugares que conforman el corporativo para realizar esta práctica.

Otra forma de evidenciar el cumplimiento de los objetivos de este trabajo, es con la presentación de información sobre los datos recabados en la evaluación, ya que, por un lado tenemos información sobre estadística descriptiva que nos ayuda a conocer el contexto y las características de la población evaluada, y por otro lado tenemos los datos de la estadística inferencial que nos ayuda a garantizar que lo que estamos midiendo sea confiable y que gracias a esa confiabilidad de los datos se puedan realizar conjeturas o conclusiones. Esto es, con los datos obtenidos podemos saber que en la empresa donde se realizó la evaluación predominan más los hombre que las mujeres, también conocemos que existen más personas en el área de producción que en oficinas, a su

vez, es bueno conocer que la edad de la gran mayoría de los colaboradores está en el rango de 23 a 40 años; y por su parte, el conocer que la gran mayoría tiene estudios concluidos pero que de esa gran mayoría más de la mitad son estudios concluidos en nivel Secundaria, también nos ayuda a comprender y explicar el por qué el promedio de la prueba que se enfoca en dimensiones como el ambiente de trabajo las prestaciones recibidas y las actividades del puesto (S20) está en el rango de una buena satisfacción laboral, mientras que la media en la escala que se centra en dimensiones de presión, estrés, oportunidades de crecimiento y relaciones o convivencias con la misma u otras áreas (FontRoja) indica un nivel medio de satisfacción laboral.

En cuanto a la estadística inferencial, el conocer que las pruebas tienen una correlación positiva nos da la certeza de que ambas pruebas miden la misma variable, pero con diferentes dimensiones y que en la medida en que las puntuaciones en una escala aumentan en la otra también aumentarán, o viceversa, si en una escala las puntuaciones disminuyen en la otra también disminuirán. Y lo anterior tiene lógica en la explicación del tema, porque, si las personas perciben menos presión, menos estrés, más oportunidades de crecimiento y mejores relaciones con las demás personas (FontRoja), la satisfacción con el supervisor, con el ambiente de trabajo y con la participación en la empresa (S20) tendrán que ser mejor percibidas por los colaboradores.

Así mismo, además de tener la certeza de que los instrumentos nos ayudan a medir lo mismo, también tenemos la garantía de que los datos que se recabaron son confiables, ya que, los alfa de cronbach que se obtuvieron para cada escala están en el parámetro de datos confiables, es decir, con la escala Font Roja se obtuvo una confiabilidad de .93 y con la escala S20 se obtuvo una confiabilidad de .89.

Ahora bien, queda demostrar cómo se cumplió el objetivo de “describir las características psicométricas obtenidas de los instrumentos”, y ello se consiguió con la presentación de los resultados obtenidos de las evaluaciones que se concentraron por las dimensiones de cada escala y éstas a su vez se agruparon por cada nivel en el que

la Psicología Organizacional puede intervenir, es decir, nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional. Lo anterior con la finalidad de ser más descriptivos y poder tener más facilidades para poder dar a entender los resultados obtenidos, y para que la interpretación de resultados a simple vista también fuera fácil.

Aunado a lo anterior, conjugar la agrupación de las dimensiones por niveles de intervención de la Psicología con la categorización de las áreas evaluadas, que en su momento era una referente de categorización interno entre los altos mandos, ayudó muchísimo a la lectura de las imágenes cuando se mostraban, e incluso, ayudaba muchísimo a que las personas que participaban en la presentación de los resultados pudieran hacer sus propios análisis y coincidir con las interpretaciones oficiales.

Actualmente la psicología organizacional se ha convertido en un elemento clave para el buen cumplimiento de los objetivos organizacionales, de acuerdo con Chiavenato (2007) uno de los elementos que determina la eficiencia en una organización es la satisfacción laboral, sumado a lo anterior, Robbins y Judge (2013) señalan que al conocer la situación entorno a la satisfacción laboral de los empleados se puede mejorar en diversas áreas de la organización, entre ellas, la relación con los clientes, el ausentismo y la productividad.

Evaluar la satisfacción laboral implica un análisis detallado de diversos elementos en la organización, estos, de acuerdo con Herzberg (1959) pueden ser intrínsecos, los cuales están más relacionados con los logros, el reconocimiento, la percepción hacia el desempeño, y los ascensos, por otro lado, existen también elementos extrínsecos como las políticas de la organización, los recursos y el salario. A lo anterior, Loke (1968) agrega diversos escenarios a contemplar, como el clima laboral con los compañeros, las tareas a desempeñar y las condiciones de trabajo.

Si contemplamos todo lo que arriba es mencionado sobre la satisfacción laboral, así como las diversas definiciones teórico - prácticas por Boada (2018) y demás autores, el constructo de la satisfacción laboral se complejiza a tal grado que no existiría un sólo método de medición y evaluación, sino que, serian diversos componentes metodológicos

los que podrían generar una aproximación válida a la medición de la satisfacción laboral en sus diferentes facetas.

Debido a lo anterior este estudio centró su atención en aplicar dos instrumentos para la medición de la satisfacción laboral en una muestra de 80 empleados del corporativo Grupo Fortec y la empresa TRIMEX , el primero de ellos es el FontRoja y el segundo es el S20/23, cabe señalar que ambos instrumentos se dicen fiables y válidos para la obtención de una medida global de la satisfacción laboral.

Ahora bien, la aplicación de dichos instrumentos tiene dos principales intenciones, por un lado y de manera más central identificar la correlación entre ambos instrumentos, generando así una acercamiento a su validez convergente, es decir, que tan viables son estos instrumentos a la hora de medir la satisfacción laboral en una práctica concreta y qué tanta relación hay entre uno y otro y hasta cierto punto si es que ambos pueden complementarse y validarse mutuamente, y por otro lado de manera más periférica, plantear en qué estado se encuentra la satisfacción laboral en dicha organización donde se llevó a cabo el presente estudio.

De acuerdo con (Edwards, Bell, Arthur & Decuir, 2008), citados en Alicia Omar (2011) y con (Diego, Diego y Olivar, 2001, citado en Mañas, et. al., 2007) estudiar la satisfacción laboral en las organizaciones contribuye a la productividad, la ejecución del plan de acción organizacional, el bienestar subjetivo, la permanencia laboral y la satisfacción con la vida en general para el empleado y el empleador.

Tal como se puede apreciar en los antecedes documentales existen diversos estudios respecto a la medición de la satisfacción laboral en distintas organizaciones, es importante señalar que nuestra investigación difiere de los objetivos perseguidos en dichos antecedentes ya que en el presente estudio se persiguen 2 objetivos a la vez (arriba mencionados), sin embargo, estas investigaciones nos sirven de base para identificar por un lado la importancia de la medición del constructo “satisfacción laboral” y por el otro analizar si históricamente es funcional y valida la medición del mismo a través de diversos instrumentos de medición, ya que, los que aquí evaluamos no son los

únicos que existen, además de subrayar que cada uno (a pesar de tener puntos de conexión) difiere de otro o bien, se complementa.

Por último, ya sentamos las bases del porque estos dos instrumentos eran los más acordes con los objetivos que persigue la presente investigación en el terreno de la satisfacción laboral, no obstante, otro dato importante para justificar el uso de estos dos instrumentos y no otros, tiene que ver con lo que menciona Ruiz y Vega (2017) donde hacen una crítica a las prácticas psicológicas en ambientes organizacionales, ya que, pareciera ser, la psicología intenta medir, evaluar y analizar una realidad que quizás no conoce del todo, y cree que los instrumentos de evaluación (los cuales son previamente validados y puestos a prueba) serán aptos en todo momento y toda situación, que su universalidad es inamovible, lo cual le ha traído grandes problemas ya que las dificultades, retos y desafíos del campo se van actualizando con el pasar del tiempo y con los nuevos recursos tecnológicos y logísticos en las organizaciones.

Debido a lo anterior es importante contextualizar y poner a prueba de validez y confiabilidad los instrumentos que sean utilizados, ya que puede que a pesar de medir las mismas áreas de la satisfacción laboral la forma de aplicarlo o la población al cual aplicarlo provoque cambios que la teoría no siempre ha logrado predecir o preveer, un ejemplo claro es lo que sucede con el estudio de Vanden (2011) el cual fue desarrollado en trabajadores de una compañía finlandesa, donde no se encontró relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados, caso totalmente diferente en el estudio de Del Toro, Salazar y Gómez (2011) realizado en Colombia, en la cual sí se encontró relación entre estas dos variables, a mayor satisfacción laboral, mayor desempeño.

Referencias

1. Alicia Omar (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor.
2. Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
3. Alonso, P., (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
4. Alles, M., (2004). Dirección estratégica de recursos humanos. Quinta Edición. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A. Alles, M., (2006). Desempeño por competencias evaluación de 360°. Primera Edición. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
5. Alva, J., y Juarez, J., (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014. Trujillo, Perú (Tesis de pregrado). Universidad Privada
6. Antenor Orrego. Atalaya, M., (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología UNMSM*, 3(5), 46-69. Arbaiza, L., (2010). Comportamiento organizacional: bases y fundamentos, Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina.
7. Arnedo, B., y Castillo, M., (2009). Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, Estado Sucre, año 2008 (Tesis de maestría), Universidad de Oriente, Sucre, Cumaná.
8. Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5a ed.). Caracas: Episteme.
9. Arrué, I., (2015). Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el rendimiento: una aproximación experimental. Lima, Perú (Tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú.
10. Ávila, R., Farias, H., Guerrero, C., y Sandoval, P. (2005). Sistemas de auto evaluación del desempeño. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.
11. Barroso, F., y Salazar, J., (2009). Satisfacción laboral Vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos. *Projectics / Proyética / Projectique*, 3(3), 29-39.

12. Boada-Grau, J., Costa-Solé, J., Gil-Ripoll, C. & Vigil-Colet, A. (2012). Desarrollo y validación de dos escalas sobre las prácticas de retribución: prg-13 pre-21.
13. Boada, LL, N (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PyME de servicios de seguridad peruana en 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
14. Bradley, J.I., y McClellan, J.N. (1972). "Conceptos básicos de estadística". D.R.Manual moderno, S.A. México.
15. Bravo, M., et al., (1996). Tratado de psicología del trabajo volumen 1: actividad laboral en su contexto, Madrid, España: Editorial Síntesis. Bretones, F., et al., (2008). Psicología de los recursos humanos. Madrid, España: Ediciones Pirámide. Calderón, E., (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Lndívar. Huehuetenango, Guatemala.
16. Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
17. Chiang, M., y Ojeda, J., (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58 (2), 39-60. Chiavenato, I., (2007). Administración de recursos humanos. Octava Edición. México DF, México: 81 Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
18. Chiavenato, I., (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
19. Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
20. Chicoma, F., Chuquitaípe, M., Preciado, S., y Rivas, M., (2017). Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP). Lima, Perú (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
21. Coolican, H., (2005). Métodos de investigación y estadística en psicología. México DF, México: Editorial el Manual Moderno. Cook, J.D.; Hepworth, S. J.; Wall, T. D.; Warr, P. B. (1981). *The Experience of Work. A Compendium a Review of 248 Measures and their Use*. Londres, Inglaterra.
22. Del Toro, J., Salazar, C., y Gómez, J., (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10) ,204-227.

23. Dessler, G., (2015). *Administración de recursos humanos*. Decimocuarta Edición. México DF, México: Pearson Educación de México.
24. Enrique, O., (2012). *Autoevaluación del docente y la evaluación de su desempeño por sus alumnos en una institución educativa de la región Callao* (Tesis de Pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú,
25. Fernández Aráuz, A. (2016). Aplicación del análisis factorial confirmatorio a un modelo de medición del rendimiento académico en lectura. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 39. Recuperado de: <https://doi.org/10.15517/rce.v33i2.22216>
26. Figueiredo, H; Grau, E; Gil, P; y García, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería.
27. Gabriel J. Estévez-Guerra, Eduardo Núñez-González, Emilio Fariña-López, Carmen Delia Marrero-Medina y Pablo Hernández-Marreroc 2007. Determinantes de la satisfacción laboral en centros geriátricos.
28. Garazi, A., Moriano, J., y Molero, F., (2013). Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees' job satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(1), 45-50.
29. Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R., (2016). *Managing Human Resources*. Octava edición. Edimburgo, Inglaterra. Editorial Pearson.
30. Guerrero, S., (2011). *Impulsores de la Gestión del Capital Humano y el Desempeño de una institución microfinanciera no regulada en Perú*. Tesis de maestría. Andrews University.
31. Hellriegel, D., y Slocum, J., (2004). *Comportamiento Organizacional*, Décima Edición. México DF, México: Cengage Learning Editores S.A. Hellriegel, D.,
32. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (1997). *Metodología de la investigación*, Primera Edición, Naucalpán de Juárez, México: McGraw-Hill Interamericana de México. Hugh, C., (2005). *Métodos de investigación y estadística en psicología*. México DF, México: Editorial El Manual Moderno. 82
33. Herzberg, F. (1959). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.
34. Ivancevich, J., (2005). *Administración de recursos humanos*. Novena Edición. México DF, México: McGraw-Hill Interamericana. Jiménez, A., y Bueno, J., (2008). *¿Qué motiva a sus colaboradores?* Tercera edición. Madrid, España: Fundación Confemetal.
35. Jackson, S., y Slocum, J., (2007). *Administración un enfoque basado en competencias*, Décima Edición. México DF, México: International Thomson Editores S.A.

36. Jiménez, A; y Cubillos, A. (2010). Estrés percibido y satisfacción laboral después del terremoto ocurrido el 27 de febrero de 2010 en la zona centro-sur de Chile.
37. Levin, R., y Rubin, D., (2010). Estadística para administración y economía, Séptima edición. México DF, México: Pearson Educación.
38. Lewis, T. (2017). Fit Statistics commonly reported for CFA and SEM. Cornell Statistics Department, 08, 0-1. Recuperado de: https://www.cscu.cornell.edu/news/Handouts/SEM_fit.pdf
39. López, B; Osca, A; y Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral.
40. López, M; Vázquez, P; y Montes, C. (2010). Moobing: antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral.
41. Lozada, A., (2017). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
42. Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138
43. Mañas, M; Salvador, C; Boada, J; González, E; y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional.
44. Martínez, A. y Ríos, F. 2006. Los Conceptos de Conocimiento, Epistemología y Paradigma, como Base Diferencial en la Orientación Metodológica del Trabajo de Grado Cinta moebio 25: 111-121 www.moebio.uchile.cl/25/martinez.htm
45. Martins, H., y Proença, T., (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire - Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers. Working Papers (FEP), 471(1), 1-20.
46. Masood, U., Shanza, T., y Rabia, L., (2013). Impact of employee satisfaction on financial performance through mediating effect of customer satisfaction: a case study of life Insurance Corporation of Pakistan. Science International, 25(4), 957-963.
47. Meliá, J., y Peiró, J. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. Universidad de Valencia. Valencia, España.

48. Meliá, J. L.; Pradilla, J. F.; Martí, N.; Sancerni, M. D; Oliver, A. y Tomás, J. M. 1990. Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción s21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional.
49. Mondy, R., (2010). Administración de recursos humanos, Decimoprimer edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
50. Monteza, N., (2010). Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo (Tesis de Maestría). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
51. Morales, P. (1998). Evaluación y aprendizajes de calidad. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
52. Muchinsky., P. (2002). Psicología aplicada al trabajo, Sexta edición, México DF, México: Thomson Learning.
53. Muñiz, J. (1997) Introducción a la teoría de respuesta a los ítems. Madrid: Pirámide.
54. Navarro, E., Pérez, M., (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.
55. Nolazco, E. (2012). Autopercepción del desempeño docente y satisfacción laboral en una institución educativa pública del Callao. Lima, Perú (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola.
56. Nunnally, J. (1970). Introducción a la medición psicológica. McGraw-Hill.
57. Nunnally, J. (1991) Teoría Psicométrica. México: Trillas.
58. Ovejero, A., (2006). Psicología del trabajo en un mundo globalizado, Madrid, España: Editorial Biblioteca Nueva. Palma, S., (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.
59. Paris, L.; y Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros.
60. Paul, A. (2015). Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the tanzanian banking sector (Tesis de maestría). Universidad Abierta de Tanzania, Dar es Salaam, Tanzania. 83
61. Pecino, V.; Mañas, A.; Díaz, P.; López, J.; y Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario.

62. Petty, M., Mcgee, G., y Cavender, J., (1984). A Meta-Analysis of the Relationships Between Individual Job Satisfaction and Individual Performance. *Academy of Management Review*, 9(4). 712-721.
63. Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S., y Martos, J., (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11(2),247-264.
64. Quintero, N., Africano, N., y Faría, E., (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 3(9),35-51.
65. Robbins, S., y Judge, T., (2013). *Comportamiento organizacional*, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
66. Robbins, S., y Coulter, M., (2014). *Administración*, Decimosegunda edición, Nacaulpan de Juárez, México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.
67. Robbins, S., Coulter, M., y Decenzo, D., (2017). *Fundamentos de administración*, Décima edición, Ciudad de México, México: Pearson Educación de México S.A.
68. Robbins, S., (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*, Quinta edición, México DF, México: Pearson Educación de México. Rodríguez, A., et al., (2008). *Psicología de los recursos humanos*, Primera edición, Madrid, España: Editorial Pirámide.
69. Rodríguez, D., (2007). *La administración moderna de personal*, Séptima edición, México DF, México: Editorial Thomson. Rodríguez., J., (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Catalunya, España: Editorial UOC.
70. Ruiz, D; y Vega, C. (2017). *Capacitación basada en evidencias: una aportación tecnológica desde la psicología*.
71. Salgado, J; Remeseiro, C; e Iglesias,M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme*.
72. Salluca, L., (2010). *Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en Instituciones Educativas del Cercado Callao (tesis de maestría)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
73. Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F., (2013). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 54(5),537-547.
74. Sánchez, S., (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios*. Tesis doctoral, Universidad de Córdoba - Córdoba, España.

75. Sanín, J., y Salanova, M., (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-23.
76. . Sireci, S. G. (1998). The construct of content validity. *Social Indicators Research*, 45, 83-117
77. Snell, S., y Bohlander, S., (2013). Administración de recursos humanos. Decimosexta Edición. CENGAGE Learning. México DF, México.
78. Springer, G., (2011). A Study of Job Motivation, Satisfaction and Performance among Bank Employees. *Journal of Global Business Issues*, 5(1), 29.
79. Stevens, S. (1946). On the Theory of Scales of Measurement. *Science, New Series*, Vol. 103, No. 2684, pp. 677-680. American Association for the Advancement of Science.
80. Stoner, J. (1994). Administración. Quinta Edición. México DF, México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
81. SUCAMEC., (2015). Memoria Institucional 2014. Recuperado de: <http://www.sucamec.gob.pe/> el 15 de enero de 2018. 84
82. Sullaca, L., (2010). Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del Cercado Callao. Lima, Perú. (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola.
83. Tejero-González, Carlos Ma Fernández-Díaz, Ma José (2009). Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar.
84. Thurstone, L.L. (1947). Multiple factor analysis. Chicago: University of Chicago press.
85. Valera, R., (2011). Administración de recursos humanos, Enfoque latinoamericano, Quinta edición, México DF, México: Editorial Pearson.
86. Vanden, J. (2011). Job Satisfaction and Job Performance at the Work Place (Tesis de pregrado). Universidad de Arcada, Helsinki, Finlandia.
87. Wayne, R., (2010). Administración de recursos humanos, Decimoprimera edición, México DF, México: Editorial Pearson. Wood, P. (2009). Confirmatory Factor Analysis for Applied Research. *The American Statistician*, 62(1), 91–92. Recuperado de: <https://doi.org/10.1198/tas.2008.s98>
88. Yañez, R; Arenas, M; Ripoll;M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.

89. Yang, Y., & Liang, X. (2013). Confirmatory factor analysis under violations of distributional and structural assumptions. *International Journal of Quantitative Research in Education*, 1(1), 61. Recuperado de: <https://doi.org/10.1504/ijqre.2013.055642>
90. Yeren, Y., (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima – 2016. Lima, Perú (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Zelaya, J., (2004). Clasificación de puestos. Primera Edición. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario para colaboradores de Grupo Fortec



Opinión sobre tu trabajo

Apreciable colaborador

Los cuestionarios que a continuación leerás son anónimos y confidenciales y tienen la finalidad de conocer cómo te sientes actualmente en tu trabajo. Por favor contesta de manera honesta ya que las respuestas son muy importantes para conocer la realidad de nuestro lugar de trabajo. Debes tener la seguridad de que las respuestas aquí registradas serán manejadas con discreción y no tendrán repercusiones en tu persona; además, las respuestas sólo serán presentadas estadísticamente.

Para este primer cuestionario, lee los siguientes enunciados y decide qué tan de acuerdo estás en cada caso seleccionando, con una X, una opción de la escala de “Bastante en desacuerdo” a “Bastante de acuerdo”. En caso de considerar que el enunciado no aplica o no se da en tu trabajo, selecciona la opción “No existe”. Si no sabes qué contestar selecciona la opción “No sé a qué se refiere”.

1.- Existen posibilidades de promoción laboral.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

2.- En mi trabajo me encuentro satisfecho.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

3.- Mi trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

4.- La relación con mi jefe(s) es cordial.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

-
- 5.- Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para mi trabajo.
- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-
- 6.- Con frecuencia me he sorprendido fuera de mi trabajo pensando cosas relacionadas al mismo.
- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-
- 7.- Normalmente, si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, suele ayudarle en su trabajo.
- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-
- 8.- Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es reconfortante.
- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-
- 9.- El sueldo que percibo es adecuado.
- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-
- 10.- Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas.
- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-
- 11.- En general, se siente un ambiente tenso entre las diferentes áreas de la empresa.
- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-
- 12.- Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.
- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-
- 13.- Pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

14.- Los problemas personales de mis compañeros de trabajo normalmente me suelen afectar.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

15.- Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

16.- Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

17.- Con frecuencia, la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

18.- Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

19.- Estoy seguro de saber lo que mis jefes esperan de mí en el trabajo.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

20.- Tengo poca independencia para organizar el trabajo que realizo.

Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.

21.- Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.

- Bastante en desacuerdo.
 Algo en desacuerdo.
 Me es indiferente.
 Algo de acuerdo.
 Bastante de acuerdo.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

Ahora bien, para los siguientes enunciados decide qué tan satisfecho estás en cada caso seleccionando, con una X, una opción de la escala de “Bastante insatisfecho” hasta “Bastante satisfecho”. En caso de considerar que el enunciado no aplica o no se da en tu trabajo, selecciona la opción “No existe”. Si no sabes qué contestar selecciona la opción “No sé a qué se refiere”.

1.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por las actividades que realiza.

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

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

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

3.- Las relaciones personales con sus superiores.

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

4.- La capacidad para decidir libremente, en ausencia de su jefe, aspectos relativos a su trabajo.

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

5.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted es muy bueno.

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

6.- La iluminación de su lugar de trabajo.

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

7.- La supervisión que ejercen sobre usted.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

8.- Su participación en las decisiones de su departamento o área.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

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

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

10.- La ventilación de su lugar de trabajo.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

11.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

12.- El salario que usted recibe.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

13.- La temperatura de su lugar de trabajo.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

14.- La forma en que sus supervisores califican y le explican los errores en su tarea.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

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

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

16.- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

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

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

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

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

19.- Las oportunidades de promoción que tiene.

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

20.- El apoyo que recibe de sus superiores.

- Bastante insatisfecho.
 Algo insatisfecho.
 Me es indiferente.
 Algo satisfecho.
 Bastante satisfecho.
 No existe.
 No sé a qué se refiere.
-

¿Complicado?

En esta sección te pedimos tu opinión sobre la dificultad y la claridad de las oraciones. Por favor contesta cada una de las preguntas.

1.- ¿Alguna de las oraciones se te hizo poco clara? (selecciona una opción)

Sí	No
----	----

2.- En caso de haber contestado que sí menciona ¿Cuál(es)? y ¿Por qué?

¿Qué te pareció la encuesta?

1.- ¿Qué opinas de la encuesta?

2.- ¿Cuál crees que sea la intención de esta encuesta?

3.- ¿Qué esperas de esta encuesta?

4.- Escribe tus opiniones adicionales en caso de que consideres que no se hayan expresado todas con los enunciados de la encuesta.

Por último...

Con la finalidad de poder mostrar los datos de manera estadística necesitamos saber datos generales sobre los colaboradores.

1.- Sexo: Femenino Masculino

2.- Edad: _____ años.

3a.- Último grado cursado:

Primaria Secundaria Carrera Técnica Bachillerato Licenciatura Posgrado

3b.- Último grado cursado: Concluido Incompleto

4.- Puesto de trabajo: _____.

5.- Antigüedad en el empleo: _____ años y _____ meses.

Muchas gracias por tu colaboración y cooperación

Si tienes alguna duda de la encuesta dirígete con la
persona que está coordinando la aplicación del
cuestionario.

Anexo 2. Cuestionario para los colaboradores de TRIMEX



Opinión sobre tu trabajo

Apreciable colaborador

Los cuestionarios que a continuación leerás son anónimos y confidenciales y tienen la finalidad de conocer cómo te sientes actualmente en tu trabajo. Por favor contesta de manera honesta ya que las respuestas son muy importantes para conocer la realidad de nuestro lugar de trabajo. Debes tener la seguridad de que las respuestas aquí registradas serán manejadas con discreción y no tendrán repercusiones en tu persona; además, las respuestas sólo serán presentadas estadísticamente.

Para este primer cuestionario, lee los siguientes enunciados y decide qué tan de acuerdo estás en cada caso seleccionando, con una X, una opción de la escala de “Bastante en desacuerdo” a “Bastante de acuerdo”. En caso de considerar que el enunciado no aplica o no se da en tu trabajo, selecciona la opción “No existe”. Si no sabes qué contestar selecciona la opción “No sé a qué se refiere”.

1.- Existen posibilidades de promoción laboral.

- | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Bastante en desacuerdo. | <input type="radio"/> Algo en desacuerdo. | <input type="radio"/> Me es indiferente. | <input type="radio"/> Algo de acuerdo. | <input type="radio"/> Bastante de acuerdo. | <input type="radio"/> No existe. | <input type="radio"/> No sé a qué se refiere. |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|---|

2.- En mi trabajo me encuentro satisfecho

- | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Bastante en desacuerdo. | <input type="radio"/> Algo en desacuerdo. | <input type="radio"/> Me es indiferente. | <input type="radio"/> Algo de acuerdo. | <input type="radio"/> Bastante de acuerdo. | <input type="radio"/> No existe. | <input type="radio"/> No sé a qué se refiere. |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|---|

3.- Mi trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca.

- | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Bastante en desacuerdo. | <input type="radio"/> Algo en desacuerdo. | <input type="radio"/> Me es indiferente. | <input type="radio"/> Algo de acuerdo. | <input type="radio"/> Bastante de acuerdo. | <input type="radio"/> No existe. | <input type="radio"/> No sé a qué se refiere. |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|---|

4.- La relación con mi jefe(s) es cordial.

- | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Bastante en desacuerdo. | <input type="radio"/> Algo en desacuerdo. | <input type="radio"/> Me es indiferente. | <input type="radio"/> Algo de acuerdo. | <input type="radio"/> Bastante de acuerdo. | <input type="radio"/> No existe. | <input type="radio"/> No sé a qué se refiere. |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|---|



5.- Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para mi trabajo.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

6.- Con frecuencia me he sorprendido fuera de mi trabajo pensando cosas relacionadas al mismo.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

7.- Normalmente, si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, suele ayudarlo en su trabajo.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

8.- Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es reconfortante.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

9.- El sueldo que percibo es adecuado.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

10.- Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

11.- En general, se siente un ambiente tenso entre las diferentes áreas de la empresa.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

12.- Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

13.- Pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño.

- Bastante en desacuerdo. Algo en desacuerdo. Me es indiferente. Algo de acuerdo. Bastante de acuerdo. No existe. No sé a qué se refiere.
-

	acuerdo.					refiere.
14.- Los problemas personales de mis compañeros de trabajo normalmente me suelen afectar.	<input type="radio"/> Bastante en desacuerdo.	<input type="radio"/> Algo en desacuerdo.	<input type="radio"/> Me es indiferente.	<input type="radio"/> Algo de acuerdo.	<input type="radio"/> Bastante de acuerdo.	<input type="radio"/> No existe. <input type="radio"/> No sé a qué se refiere.
15.- Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación.	<input type="radio"/> Bastante en desacuerdo.	<input type="radio"/> Algo en desacuerdo.	<input type="radio"/> Me es indiferente.	<input type="radio"/> Algo de acuerdo.	<input type="radio"/> Bastante de acuerdo.	<input type="radio"/> No existe. <input type="radio"/> No sé a qué se refiere.
16.- Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	<input type="radio"/> Bastante en desacuerdo.	<input type="radio"/> Algo en desacuerdo.	<input type="radio"/> Me es indiferente.	<input type="radio"/> Algo de acuerdo.	<input type="radio"/> Bastante de acuerdo.	<input type="radio"/> No existe. <input type="radio"/> No sé a qué se refiere.
17.- Con frecuencia, la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	<input type="radio"/> Bastante en desacuerdo.	<input type="radio"/> Algo en desacuerdo.	<input type="radio"/> Me es indiferente.	<input type="radio"/> Algo de acuerdo.	<input type="radio"/> Bastante de acuerdo.	<input type="radio"/> No existe. <input type="radio"/> No sé a qué se refiere.
18.- Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	<input type="radio"/> Bastante en desacuerdo.	<input type="radio"/> Algo en desacuerdo.	<input type="radio"/> Me es indiferente.	<input type="radio"/> Algo de acuerdo.	<input type="radio"/> Bastante de acuerdo.	<input type="radio"/> No existe. <input type="radio"/> No sé a qué se refiere.
19.- Estoy seguro de saber lo que mis jefes esperan de mí en el trabajo.	<input type="radio"/> Bastante en desacuerdo.	<input type="radio"/> Algo en desacuerdo.	<input type="radio"/> Me es indiferente.	<input type="radio"/> Algo de acuerdo.	<input type="radio"/> Bastante de acuerdo.	<input type="radio"/> No existe. <input type="radio"/> No sé a qué se refiere.
20.- Tengo poca independencia para organizar el trabajo que realizo.	<input type="radio"/> Bastante en desacuerdo.	<input type="radio"/> Algo en desacuerdo.	<input type="radio"/> Me es indiferente.	<input type="radio"/> Algo de acuerdo.	<input type="radio"/> Bastante de acuerdo.	<input type="radio"/> No existe. <input type="radio"/> No sé a qué se refiere.
21.- Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	<input type="radio"/> Bastante en desacuerdo.	<input type="radio"/> Algo en desacuerdo.	<input type="radio"/> Me es indiferente.	<input type="radio"/> Algo de acuerdo.	<input type="radio"/> Bastante de acuerdo.	<input type="radio"/> No existe. <input type="radio"/> No sé a qué se refiere.



Ahora bien, para los siguientes enunciados decide qué tan satisfecho estás en cada caso seleccionando, con una X, una opción de la escala de “Bastante insatisfecho” hasta “Bastante satisfecho”. En caso de considerar que el enunciado no aplica o no se da en tu trabajo, selecciona la opción “No existe”. Si no sabes qué contestar selecciona la opción “No sé a qué se refiere”.

1.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por las actividades que realiza.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

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

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

3.- Las relaciones personales con sus superiores.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

4.- La capacidad para decidir libremente, en ausencia de su jefe, aspectos relativos a su trabajo.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

5.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted es muy bueno.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

6.- La iluminación de su lugar de trabajo.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.

7.- La supervisión que ejercen sobre usted.

Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.



8.- Su participación en las decisiones de su departamento o área.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

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

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

10.- La ventilación de su lugar de trabajo.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

11.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

12.- El salario que usted recibe.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

13.- La temperatura de su lugar de trabajo.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

14.- La forma en que sus supervisores califican y le explican los errores en su tarea.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

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

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

16.- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.



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

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

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

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

19.- Las oportunidades de promoción que tiene.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

20.- El apoyo que recibe de sus superiores.

- Bastante insatisfecho. Algo insatisfecho. Me es indiferente. Algo satisfecho. Bastante satisfecho. No existe. No sé a qué se refiere.
-

¿Complicado?

En esta sección te pedimos tu opinión sobre la dificultad y la claridad de las oraciones. Por favor contesta cada una de las preguntas.

1.- ¿Alguna de las oraciones se te hizo poco clara? (selecciona una opción)

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------



2.- En caso de haber contestado que sí menciona ¿Cuál(es)? y ¿Por qué?

¿Qué te pareció la encuesta?

1.- ¿Qué opinas de la encuesta?

2.- ¿Cuál crees que sea la intención de esta encuesta?



3.- ¿Qué esperas de esta encuesta?

4.- Escribe tus opiniones adicionales en caso de que consideres que no se hayan expresado todas con los enunciados de la encuesta.

Por último...

Con la finalidad de poder mostrar los datos de manera estadística necesitamos saber datos generales sobre los colaboradores.

1.- Sexo: Femenino Masculino

2.- Edad: _____ años.



3a.- Último grado cursado:

Primaria Secundaria Carrera Técnica Bachillerato Licenciatura Posgrado

3b.- Último grado cursado: Concluido Incompleto

4.- Puesto de trabajo: _____.

5.- Antigüedad en el empleo: _____ años y _____ meses.

Muchas gracias por tu colaboración y cooperación

Si tienes alguna duda de la encuesta dirígete con la
persona que está coordinando la aplicación del
cuestionario.

Anexo 3. Ejemplo del cuestionario digital utilizado para el personal administrativo.



Opinión sobre tu trabajo

 itzatjuan@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

***Obligatorio**

Apreciable colaborador

Los cuestionarios que a continuación leeras son anónimos y confidenciales y tienen la finalidad de conocer cómo te sientes actualmente en tu trabajo. Por favor contesta de manera honesta ya que las respuestas son muy importantes para conocer la realidad de nuestro lugar de trabajo. Debes tener la seguridad de que las respuestas aquí registradas serán manejadas con discreción y no tendrán repercusiones en tu persona; además, las respuestas sólo serán presentadas estadísticamente.

Para este primer cuestionario, lee los siguientes enunciados y decide qué tan de acuerdo estás en cada caso seleccionando, con una X, una opción de la escala de "Bastante en desacuerdo" a "Bastante de acuerdo". En caso de considerar que el enunciado no aplica o no se da en tu trabajo, selecciona la opción "No existe". Si no sabes qué contestar selecciona la opción "No sé a qué se refiere".

1.- Existen posibilidades de promoción laboral. *

Elige 

Apreciable colaborador

Los cuestionarios que a continuación leeras son anónimos y confidenciales y tienen la finalidad de conocer cómo te sientes actualmente en tu trabajo. Por favor contesta de manera honesta ya que las respuestas son muy importantes para conocer la realidad de nuestro lugar de trabajo. Debes tener la seguridad de que las respuestas aquí registradas serán manejadas con discreción y no tendrán repercusiones en tu persona; además, las respuestas sólo serán presentadas estadísticamente.

Para este primer cuestionario, lee los siguientes enunciados y decide qué tan de acuerdo estás en cada caso seleccionando, con una X, una opción de la escala de "Bastante en desacuerdo" a "Bastante de acuerdo". En caso de considerar que el enunciado no aplica o no se da en tu trabajo, selecciona la opción "No existe". Si no sabes qué contestar selecciona la opción "No sé a qué se refiere".

1.- Existen posibilidades de promoción laboral. *

Elige

Bastante en desacuerdo.

Algo en desacuerdo.

Me es indiferente.

Algo de acuerdo.

Bastante de acuerdo.

No existe.

No sé a qué se refiere.

satisfecho. *

s los días, no varía nunca. *