



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Satisfacción laboral y conducta extra-rol en Desmeza

Job Satisfaction and extra role behavior in Desmeza

Director:

Juan Carlos Ramón - Solans Prat

Alumno:

Eduardo Asuaje Camejo

Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo

2021/2022

Contenido

Contenido	i
Tabla de Ilustraciones.....	ii
Resumen	1
CAPÍTULO I.....	2
1. Introducción	2
1.1. Metodología	3
1.2. Población	3
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos.....	4
1.5. Estructura del Trabajo	5
CAPÍTULO II.....	7
2. Marco Teórico.....	7
2.1. Organización, Trabajo y Trabajador.....	10
2.2. Satisfacción Laboral	12
2.3. Conducta o rol	13
2.4. Conducta Extra rol	13
2.5. Estudios Previos.....	14
CAPÍTULO III.....	18
3. Grupo Desmeza	18
3.1. Localización.....	19
3.2. Organigrama	20
CAPÍTULO IV.....	21
4. Diagnóstico en Grupo Desmeza	21
4.1. Comunicación	21
4.2. Relaciones Interpersonales	21
4.3. Conducta de los trabajadores.....	21
4.4. Jornada y descansos	21
4.5. Instalaciones	21
4.6. Programas y aplicaciones	22
4.7. Evaluación del desempeño.....	22
4.8. Convenio de aplicación.....	22
4.9. Plan de acogida y formación.....	22
4.10. Prevención de Riesgos Laborales	22

CAPÍTULO V.....	23
5. Satisfacción Laboral en el Grupo Desmeza.....	23
5.1. Recogida de la información	23
5.2. Diseño del Cuestionario.....	23
5.3. Descripción de la muestra.	23
CAPÍTULO VI.....	25
6. Análisis de los datos recogidos en el cuestionario	25
6.1. Primer factor Satisfacción con la supervisión las cuales van desde las preguntas 13 a la 18.	25
6.2. Segundo factor Satisfacción con el ambiente físico	29
6.3. Tercer factor Satisfacción con las prestaciones percibidas	32
6.4. Cuarto factor Satisfacción intrínseca del trabajo	36
6.5. Quinto factor Satisfacción con la participación.....	38
6.6. Sexto factor Conductas extra-rol.....	41
7. Propuestas de mejoras	46
7.1. Primer factor Satisfacción con la supervisión.....	46
7.2. Segundo factor Satisfacción con el ambiente físico	46
7.3. Tercer factor Satisfacción con las prestaciones percibidas	46
7.4. Cuarto factor Satisfacción intrínseca con el trabajo.....	46
7.5. Quinto factor Satisfacción con la participación.....	47
7.6. Sexto factor Conductas extra-rol.....	47
CONCLUSIONES	48
Bibliografía.....	50
ANEXOS.....	53
Encuesta de Satisfacción laboral en el Grupo Desmeza.....	53

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Secuencia de la Estructura del trabajo	!Error! Marcador no definido.
Ilustración 2 Fuente Pereda (2008, p. 457)	13
Ilustración 3 Fuente Pirámide de Maslow https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow	16
Ilustración 4 Empresas del Grupo Desmeza (Elaboración propia)	18
Ilustración 5 Ubicación	19
Ilustración 6 Realización propia.....	20

RESUMEN

El mundo de las relaciones laborales y de las organizaciones se hace cada vez más complejas con el paso del tiempo. Es importante resaltar que las personas son el principal capital que poseen las empresas, por ello, sus esfuerzos se deben centrar en la búsqueda de nuevas formas de retener el talento y de hacer todo lo posible para que las personas trabajadoras se comprometan. Un tema importante en las investigaciones en psicología del trabajo es la satisfacción laboral, un trabajador motivado y satisfecho va a desempeñar mejor su puesto y va a presentar una conducta positiva. El presente estudio se centra en identificar las conductas extra-rol en las personas muy satisfechas con su trabajo. La investigación está caracterizada por ser cuantitativa-correlacional y no experimental, para la recogida de los datos se utilizó y se adaptó al estudio el cuestionario S20_23 creados por los profesores Peiró y Meliá de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia. Se analizaron los datos utilizando el programa estadístico SPSS.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, rol, conducta extra-rol, motivación.

ABSTRACT

The world of labor relations and organizations becomes increasingly complex over time. It is important to highlight that people are the main capital that companies have, therefore, their efforts should be focused on finding new ways to retain talent and doing everything possible so that workers commit themselves. An important topic in research in work psychology is job satisfaction, a motivated and satisfied worker will perform better in their job and will present a positive behavior. The present study focuses on identifying extra-role behaviors in people who are very satisfied with their jobs. The research is characterized by being quantitative-correlational and non-experimental. For data collection, the S20_23 questionnaire created by professors Peiró and Meliá of the Faculty of Psychology of the University of Valencia was used and adapted to the study. Data were analyzed using the statistical program SPSS.

Keywords: Job Satisfaction, role, extra-role behavior, motivation.

CAPÍTULO I

1. Introducción

La Psicología Social del Trabajo es la que se ocupa de las conductas de los seres humanos en el trabajo y los procesos psicológicos que las influyen y las determinan (Quintanilla, 2013).

Es preocupante que en la actualidad muchas organizaciones no se interesen por el estudio y la medición de la satisfacción de sus trabajadores, esto se debe a que solo se centran o tienen pensamientos productivos y las personas trabajadoras son consideradas parte de una maquina o de un capital productivo.

Estas personas trabajadoras se han enfrentado a diferentes condiciones infrahumanas desde comienzo de las primeras décadas del siglo pasado y con ella se transformaron en tema de estudio y preocupación, tanto para investigadores sociales y políticos. Son muy poco los estudios sobre las actitudes en el trabajo y la importancia que tienen estas actitudes en la consecución de los objetivos de la organización.

Quintanilla (2013, p. 62) piensa que las organizaciones son estructuras sociales diseñadas por los seres humanos cuya conceptualización posee muchos matices y perspectivas teóricas, esto significa que es un sinónimo de empresas y asociaciones humanas.

Si analizamos el concepto de la teoría de sistemas, se puede afirmar que la sociedad puede ser un sistema, el ser humano es un sistema, como lo son los grupos, las comunidades y las organizaciones en general. A este pensamiento se opone el funcionalismo estructural, ya que ve a la sociedad como un sistema complejo, donde cada parte trabaja conjuntamente para promover la armonía social.

Al analizar las organizaciones desde estos enfoques podemos afirmar que las organizaciones son complejas y son un sistema, con unos objetivos y metas que cumplir y que están integradas por maquinarias, tecnología y capitán humano que deben trabajar de forma coordinada para cumplir las metas propuestas.

El capital humano son un activo que las empresas deben valorar y ver como un todo dentro de la organización, ya que si ellos estas no pueden producir y cumplir sus objetivos empresariales. Para ello es importante que los trabajadores ven cumplidas sus expectativas cuando deciden incorporarse en la organización, para ello debe tener unas series de metas, como las que plantea Lucke y cuando estas son alcanzadas, se mantiene el apego, el compromiso con la compañía. Las organizaciones adoptador esta teoría, y esto es debido a fijar metas a los empleados les indican lo que es necesario para hacerla o desarrollarla y cuánto esfuerzo le será necesario invertir. Con esta teoría Lucke relacionó la satisfacción laboral de las personas trabajadoras dentro de la organización y para poder conseguirlo se hace necesario desarrollar la

motivación hacia una meta concreta mostrando la predisposición para alcanzarla. Esta meta se debe plantear al trabajador como un reto y requiere cierto esfuerzo por su parte, esta motivación favorecerá el éxito de la meta porque aumenta las probabilidades de compromiso y esfuerzo por parte del trabajador para alcanzarla.

1.1. Metodología

El presente estudio es de tipo cuantitativo-correlacional y es una investigación no experimental. Es cuantitativo porque está enfocada en una idea, la cual se va acotando. Con la delimitación, se formulan los objetivos y las preguntas de la investigación, se revisa la bibliografía de referencia y se construye la perspectiva teórica. Se establecen las hipótesis a partir de las preguntas y se identifican las variables, se diseña el método para el estudio, se miden las variables en el contexto (Grupo Desmeza), se analizan los resultados obtenidos y se establecen una serie de conclusiones basadas en las hipótesis.

Es un estudio correlacional porque tiene como finalidad comprobar la relación o asociación causa-efecto entre la satisfacción laboral y la conducta extra rol de los trabajadores del Grupo Desmeza. Esta investigación no establece de forma directa la relación causa-efecto, nos puede aportar indicios, los cuales nos puede decir cuáles son las causas de este fenómeno. Con esta investigación se pretende determinar la relación que existe entre las variables y la población objeto de este estudio.

La investigación no es experimental, ya que se realiza sin manipular las variables, es decir, es un estudio donde no se varía de forma intencionada las variables independientes para observar sus efectos sobre otras variables. También es transversal ya que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único.

1.2. Población

La población objeto del presente estudio está conformada por todos los trabajadores del Grupo Desmeza, entre operarios, conductores, jefes, personal administrativos y directivos. Son en total 33 trabajadores para realizar el estudio de la satisfacción laboral y conducta extra rol, para ello se ha tomado una muestra homogénea integradas por los diferentes niveles jerárquicos y formada por hombres y mujeres. Pero debido a su naturaleza es un sector masculinizado.

1.3. Justificación

Con el paso del tiempo las relaciones laborales evolucionaron volviéndose más complejas, esto se debe por los resultados arrojados a los diferentes estudios realizados sobre las personas trabajadoras. El capital humano es un factor determinante en las organizaciones, ya que están considerados como los elementos claves para el buen funcionamiento y desarrollo de cualquier organización.

Lo que marca la diferencia en las organizaciones empresariales de hoy en día es una buena gestión de los recursos humanos, ya que su buena gestión depende el éxito o fracaso.

Cada trabajador posee unas metas individuales, pero también tiene metas comunes, las cuales son planteadas desde la dirección de la organización. Aquí entra en juego el buen papel que debe desempeñar la dirección de recursos humanos, ya que los trabajadores deben estar motivados y satisfechos para que se comprometan o esfuercen por conseguir los objetivos propuestos. En la satisfacción laboral existen numerosos factores que la influyen, estos son de tipos subjetivos, porque no son iguales y no son cuantificables para cada individuo. En los estudios previos se centraron en la retribución, pero a lo largo de los años podemos ver que se han dado paso a otras variables como la seguridad, el desarrollo profesional, el clima laboral, las condiciones laborales en general, la flexibilidad horaria entre la vida laboral y personal.

1.4. Objetivos

La finalidad del presente estudio es ver la importancia que tiene la satisfacción laboral en los trabajadores y como puede influir en su conducta dentro de la organización. Un trabajador motivado y satisfecho hace que tenga una actitud con su puesto de trabajo, compañeros, supervisores y con la organización. También crea un sentimiento de pertenencia y compromiso con la organización y hace que tenga conductas positivas o negativas dentro y fuera de su lugar de trabajo.

La primera parte está dedicada hacer un estudio de los antecedentes sobre la satisfacción laboral y su origen, pasaremos por toda su historia y analizaremos los diferentes estudios realizados y con ello pretendemos hacer una definición y conocer los diferentes factores y variables de la que depende la satisfacción laboral dentro de una organización.

El estudio se realizará en la Empresa Grupo Desmeza, es una empresa de servicios, integradas por diferentes empresas con actividades económicas diferentes, pero que trabajan mancomunadamente para prestar un mejor servicio a sus clientes. Es de interés hacer el estudio en esta empresa debido a su trayectoria dentro de Mercazaragoza y por su constante evolución como grupo. Es una empresa familiar, por lo tanto, el trato con sus trabajadores es directa, lo que hace que sus trabajadores se sientan parte de la empresa y tengan una visión de pertenencia. Por otro lado, fue de la empresa que desde el primer momento tuvo disposición de aceptar la realización del estudio, prestando toda la ayuda posible y facilitando toda la información necesaria. El resto de las empresas contactadas no han contestados a los correos enviados, imagino que debe ser por el tipo de estudio o por la actual pandemia sanitaria.

Para llevar a cabo el estudio se ha realizado una encuesta para todos los empleados que deben responder a preguntas con total libertad y es de manera anónima y de esta forma conocer su grado de satisfacción dentro de la organización. Se analizaron los resultados y se proponen sugerencias para mejorar el nivel de satisfacción, la cual es una decisión de la gerencia de la empresa poner en práctica.

Tras el análisis de toda la información primaria y secundaria y hacer el diagnostico en el Grupo Empresarial Desmeza nos planteamos las siguientes cuestiones:

- Los trabajadores totalmente satisfechos presentan conductas extra-rol de aspectos positivos para la empresa.
- La satisfacción laboral hace que los trabajadores se sientan comprometidos con su trabajo.
- ¿Las conductas extra-rol son una consecuencia de la motivación y la satisfacción laboral?
- ¿Las personas trabajadoras satisfechas presentan más conductas extra-rol que las personas trabajadoras insatisfechas?

- ¿Hay más compromiso organizacional si la satisfacción laboral es alta?

La mayoría de las variables identificadas en este trabajo son independientes y obedecen a todas aquellas que no podemos manipular de forma directa, pero que en una investigación más experimental pueden ser manipuladas para obtener los resultados esperados. Estas variables son desde la pregunta 1 hasta la pregunta 23. Y las variables dependientes son las preguntas 24 hasta la 30. Con estas variables podemos demostrar la hipótesis que nos podemos llegar a plantar sobre la satisfacción laboral y las conductas extra-rol en las organizaciones. La hipótesis planteada es la siguiente:

- “Las personas trabajadoras muy satisfechas tienen a demostrar mayores conductas extra-rol que las personas trabajadoras más insatisfechas”

Para comprobar esta teoría estudiamos los antecedentes de la satisfacción laboral y definimos lo que son las conductas o roles de las personas trabajadoras y como pueden influir las diferentes variables o factores en las personas trabajadoras del Grupo Desmeza. Para ello utilizaremos un cuestionario con una serie de preguntas que miden su grado de satisfacción con su trabajo y tratamos de indagar en las posibles conductas que se pueden ver afectadas por esta satisfacción.

1.5. Estructura del Trabajo

A continuación, se presenta como se estructura el presente trabajo, el cual está formado por 6 capítulos. Seguidamente se exponen las conclusiones, recomendaciones y en último lugar presentamos los anexos y la bibliografía.

En el primer capítulo abordamos la introducción donde se exponen los objetivos, justificación, la población objeto de estudio, la metodología a seguir en el presente trabajo.

En el segundo capítulo presentamos la parte teórica y antecedentes, en ella se exponen las definiciones de todos los términos y conceptos sobre la satisfacción laboral y las conductas humanas, esto nos permitirá entender con claridad todos los conceptos empleados y la importancia e influencia que tiene la satisfacción laboral en las conductas de los trabajadores.

Seguidamente nos encontramos con la presentación del Grupo Desmeza en el tercer capítulo, aquí se presenta los datos más significativos del grupo empresarial como es su historia, organigrama y otros datos. El estudio está centrado el nivel de satisfacción de sus trabajadores.

En el cuarto capítulo nos centramos en analizar al grupo en cuanto a su comunicación interna, conducto de sus trabajadores mediante la observación directa, entrevistas directas e indirectas. Aquí hablaremos del nivel de satisfacción de los trabajadores de forma empírica, las conductas observadas en los trabajadores del grupo.

Después de analizar y recoger toda la información en la organización, se pasa al sexto capítulo, donde se presenta la encuesta para los trabajadores y así conocer su grado de satisfacción, se analizan las respuestas obtenidas y de esta forma poder identificar las necesidades y su grado de satisfacción. Se hacen las propuestas para mejorar los problemas detectados.

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

En último lugar se exponen las conclusiones a la que se ha llegado, en ellas se hacen las recomendaciones para mejorar la comunicación, el clima y la satisfacción de los trabajadores en la organización. Para terminar el trabajo se presentan la bibliografía y los anexos.

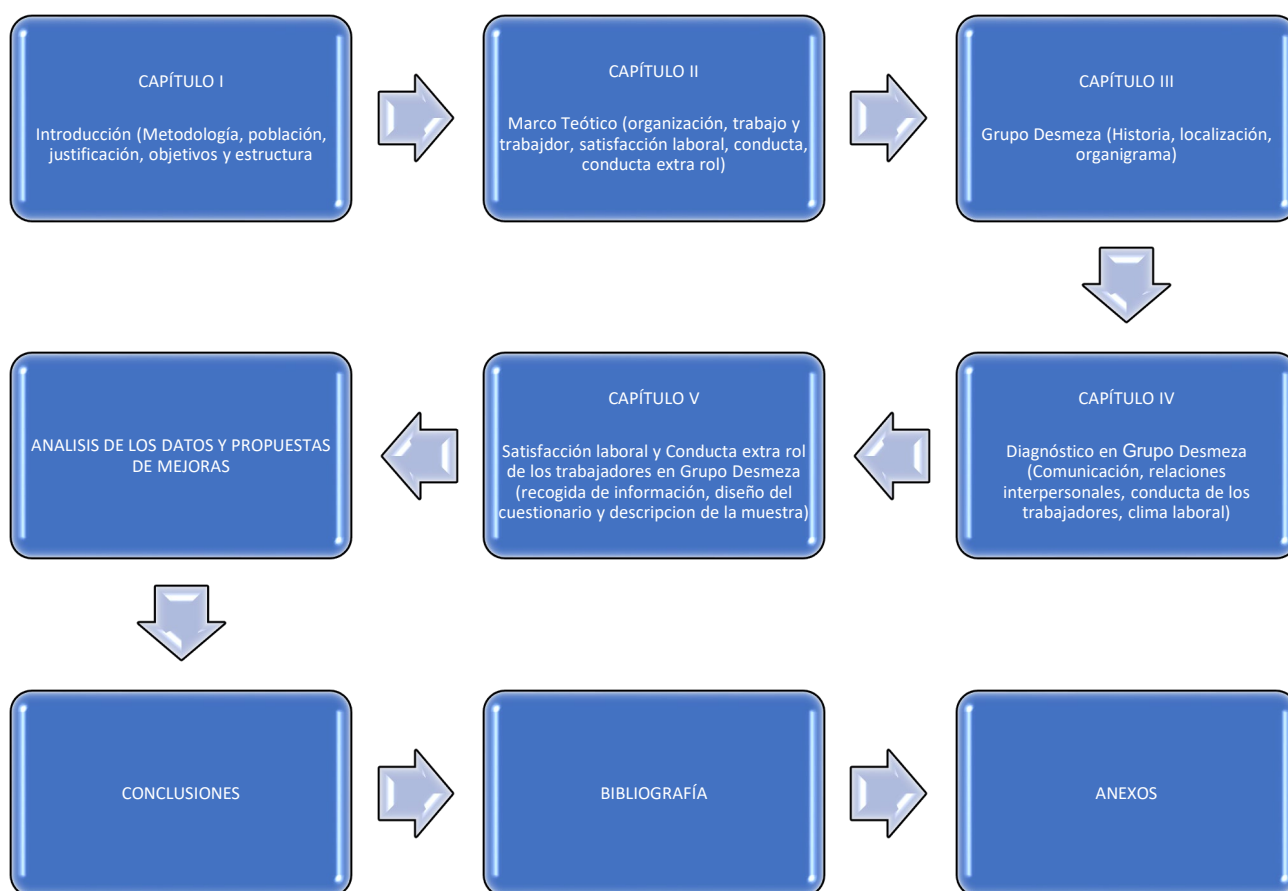


Ilustración 1 Secuencia de la Estructura del trabajo

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

Se puede definir la Psicología como la ciencia que estudia la conducta humana y los procesos mentales, así como todo lo relativo a las experiencias humanas. La psicología indaga en los conceptos de percepción, motivación, personalidad, inteligencia y las relaciones entre las personas.¹

La psicología estudia el comportamiento o conducta, que son los actos humanos que se pueden observar y apreciar con los sentidos, como por ejemplo el habla, la resolución de problemas, la sonrisa o los actos agresivos. (Morán Astorga & Fínez Silva, 2019)

Como ya hemos mencionado, la psicología es una ciencia, y en su corta trayectoria se han creado corrientes psicológicas, las cuales establecen la forma en la que va a investigar, los conceptos y métodos utilizados para realizar los trabajos y el objetivo que persigue. Tiene infinidad de propuestas teóricas y prácticas sobre el rumbo que puede llegar a tomar.²

La psicología es una disciplina separada de la filosofía surgió en la mitad del siglo XIX, su nacimiento coincidió con la inauguración del laboratorio de investigación en psicología creado por Wilhelm Wundt en 1879. Fue a partir de este momento, cuando surgen los diferentes enfoques de la psicología, muchos aparecieron como una reacción al resto.

Estos enfoques son:

- a. Estructuralismo: Corriente que apareció en 1890, incluye a todos los miembros tradicionales de la investigación psicológica inaugurada por Wilhelm Wundt. Su principal representante fue Edward Titchener quien defendía, que el objetivo de la psicología era descubrir los elementos básicos de la conciencia y la forma de interactuar entre ellos para crear los procesos mentales. Su principal herramienta es la introspección, es la facultad de reflexionar sobre nosotros mismos, mirar hacia nuestro interior.³

¹ <https://psicologiymente.com/psicologia>

² <https://psicologiymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

³ <https://psicologiymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

- b. Funcionalismo: Una de las principales corrientes aparecidas a principios del siglo XX. El funcionalismo nace en las primeras décadas del siglo, y supone un rechazo al estructuralismo. El principal objetivo de esta corriente es entender los procesos mentales. Se centra en las funciones psicológicas llevadas a cabo en la mente humana y por consiguiente dentro del cuerpo. Esta corriente aspiraba a ofrecer herramientas útiles y su idea era conocer cómo funciona el ser humano y así poder utilizar esos conocimientos en los problemas cotidianos y específicos. Su principal figura histórica fue William James quien mejor encarnó los planteamientos y preocupaciones propias de esta corriente, a pesar de que él mismo se desvinculó del funcionalismo.⁴
- c. Psicoanálisis y psicodinámica: Aparece por primera vez a través de la obra de Sigmund Freud a finales del siglo XIX. Se basa en la idea de que el comportamiento humano es el producto de una lucha de fuerzas opuestas que tratan de imponerse una sobre la otra, es inconsciente y según sus seguidores es reconocida mediante la interpretación de sus manifestaciones simbólicas. La obra de Freud dio pie a la creación de muchas teorías psicológicas y escuelas de terapias, se puede decir que en la actualidad no cuenta con los avales científicos, gracias a las críticas del filósofo de la ciencia Karl Popper sobre la manera de investigar.⁵
- d. Conductismo: Esta corriente se consolidó después del psicoanálisis y surgió como una corriente que se oponía a Freud y a sus seguidores y a otros muchos investigadores con tendencias hacia el mentalismo. Los conductistas se centran en la importancia de basar sus investigaciones en los elementos observables del comportamiento y evitan la especulación no justificada y huyen de la interpretación de los actos en clave simbólica. El fundamento de los conductistas se caracteriza por considerar que el objeto de estudio de la psicología debía ser la conducta y no lo que se entiende por procesos mentales, o por cualquier especulación sobre el alma. Es cierto que pasaron a estudiar los procesos mentales, pero desde un punto de vista de la conducta al igual que la conducta motora. Esta corriente se centra en estudiar las relaciones que se crean entre los estímulos y las respuestas. Su unidad de análisis es la contingencia, la relación entre estímulos y respuestas, los cuales son observables y medibles, y como medir ciertas reacciones ante estímulos se consideraba inmoral utilizado en seres humanos, sus experimentos se basaron con animales, lo cual dio mucha fuerza a la psicología comparada. Sus principales representantes son John B. Watson y B.F Skinner.⁶

⁴ <https://psicologiymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

⁵ <https://psicologiymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

⁶ <https://psicologiymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

- e. Gestalt: Corriente nacida en Alemania para estudiar los procesos psicológicos relacionados con la percepción y con el modo en que se llegan a soluciones ante nuevos problemas. Para los investigadores de esta corriente el que se vea una imagen o tener una idea y seamos capaces de crear una imagen global acerca de su entorno y sus potencialidades y no limitarnos a la acumulación de información pieza por pieza acerca de lo que nos rodea para luego hacer que esto encaje. El estudio de los chimpancés realizado por Wolfgang Köhler y como estos llegan a conclusiones sobre posibles formas de modificar el entorno y así obtener comida, es un claro ejemplo del pensamiento Gestalt. Los investigadores desarrollaron una serie de normas llamadas Leyes de Gestalt por las cuales se describían los procesos por los que el cerebro crea unidades de información cualitativa diferente de los datos obtenidos a través de los sentidos.⁷
- f. Humanismo: No se caracteriza por proponer herramientas de investigación o de intervención y menos en fundamentar presuposiciones científicas, se distingue por su forma de vincular la psicología con la ética y el concepto de ser humano. El pensamiento humanista cree que el principal objetivo de la psicología es hacer felices a las personas y no simplemente obtener información y analizarla. Sus investigadores se han basado en la fenomenología y consideran que lo subjetivo y lo no medible directamente debe tener un valor para la psicoterapia y la investigación. Su principal teórico es Abraham Maslow con su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas.⁸
- g. Cognitivism: Consolidada como corriente de la psicología a finales de los años 60 y fue una reacción al conductismo de Skinner. Es una vuelta al estudio de los procesos mentales, los cuales no eran tenidos muy en cuenta por los conductistas, esto trajo como consecuencia una nueva preocupación por las creencias, las emociones, la toma de decisiones, etc. En cuanto a su metodología se ve muy influenciada por el conductismo ya que utilizó muchas de sus herramientas de intervención e investigación. En la actualidad el cognitivism es la perspectiva dominante.⁹

Para Quintanilla (2013), la Psicología Social del Trabajo se ocupa del estudio de las conductas de los seres humanos en el trabajo y los procesos psicológicos que las influyen y determinan. Su principal objetivo es la descripción, investigación, explicación y la predicción de estas conductas; y, también la resolución de los

⁷ <https://psicologiymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

⁸ <https://psicologiymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

⁹ <https://psicologiymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

problemas psicológicos que se producen en estos contextos, tanto a escala individual como grupal y organizativa.

La Psicología Social del Trabajo es para Quintanilla una disciplina básica y aplicada. Es básica porque intenta investigar las conductas que se producen en el ámbito del trabajo y de las organizaciones manipulando teorías desde las que se proponen y proyectan hipótesis, utilizando los métodos de la ciencia para su confirmación o rechazo e integrando los resultados obtenidos empíricamente para ir conformando modelos que expliquen las conductas sociales. Y es aplicada por cuanto los psicólogos que la efectúan, pretenden intervenir sobre los problemas reales que se generan en el trabajo.

Esta disciplina se ha interesado por los principios, los cuales se han basado en las observaciones, teorías e investigaciones, que disciplinan las conductas de los individuos en el trabajo y las organizaciones. Para (Quijano 1987, citado por Quintanilla, 2013, p. 35), la Psicología del Trabajo y las organizaciones es considerada una ciencia particularmente aplicada, la cual estudia los comportamientos humanos en las organizaciones, en lo que se refiere al mundo laboral y a la organización industrial, pero cada día se interesa por el comportamiento del individuo en todas las organizaciones.

Es cierto que la Psicología Social del Trabajo nace en la Psicología, y su definición tiene diferentes aspectos. Muchos autores la consideran una parte de la Psicología Industrial, la cual presenta la influencia de la organización y otros factores ambientales sobre la conducta y satisfacción laboral y la forma como se pueden modificarse dichos factores y de esta forma poder aumentar el rendimiento y la satisfacción.

2.1. Organización, Trabajo y Trabajador

Las organizaciones son sistemas que se han diseñado para alcanzar metas y objetivos, las cuales pueden estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. Esto nos indica que las organizaciones son un grupo social que se forma por personas, tareas y administración que están en constante interacción con el marco de su estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

El trabajo es un factor de producción junto al capital, la tierra y la tecnología. El trabajo consiste en el esfuerzo humano puesto en la producción y venta de bienes y servicios. El trabajo comprende todas las horas que una

persona dedica a una determinada actividad económica. Todo el esfuerzo humano en las actividades económicas y su organización es parte del factor trabajo¹⁰. El trabajo se divide en dos clases:

- a. Trabajo físico: Esta referido al aporte de actividad manual o de fuerza de los trabajadores.
- b. Trabajo intelectual: Se refiere al esfuerzo mental y aporte de ideal que hacen los trabajadores.

El concepto de trabajo según Blanch posee una pluralidad de significados, los cuales están referidos a un típico específico de actividad humana, esto se debe a las construcciones sociales del sentido y el valor de la actividad. Todo esto nos lleva a decir que el trabajo es una inversión consciente e intencional para una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos o a la realización de servicios para satisfacer algunas necesidades humanas.

Siguiendo con el concepto de trabajo podemos comentar la definición realizada por Peiró, quien afirma que es un conjunto de actividades retribuidas o no, con carácter productivo y creativo el cual permite obtener, producir o prestar determinados bienes, productos o servicios, por medio de técnicas, instrumentos, materias o informaciones, de tal forma, que quien las ejerce debe aportar energía, habilidades, conocimientos y múltiples recursos, a cambio de alguna compensación material, psicológica o social (Díaz Vilela, 1998).

El concepto de trabajador es más complejo, el más genérico es “persona que ofrece sus esfuerzos a cambio de una recompensa o salario”, si seguimos la definición establecida en el artículo 1.1 del Estatuto de los Trabajadores quien lo define como personas trabajadoras que voluntariamente prestan sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica.

En conclusión, afirmamos que los tres conceptos están relacionados entre sí, y esto es debido a que ninguno de ellos puede existir o subsistir sin que existan los otros. Es una relación recíproca donde todos obtiene un beneficio, porque si uno no existe el otro deja de tener sentido. Indiferentemente del tipo de organización y de trabajo, porque toda organización necesita de personas que presten sus servicios para el buen funcionamiento de la misma y la persona trabajadora necesita a la organización para que ella pueda

¹⁰ <https://economipedia.com/definiciones/trabajo.html>

demostrar o desarrollar sus cualidades que pueden ser retribuidas mediante un contrato o mediante la satisfacción de prestar el servicio para ayudar a otros.

2.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se puede definir como el grado de conformidad en que se encuentran los empleados respecto a sus condiciones de trabajo, esta conformidad se encuentra relacionada con el buen funcionamiento de la empresa, la calidad del trabajo, el nivel de rentabilidad y la productividad (Eden, 2021)

La satisfacción laboral según Locke la podemos concebir como un estado emocional positivo y placentero que son el resultado de la percepción subjetiva y de las experiencias laborales de la persona.

Pereda nos dice que otros muchos autores perciben la satisfacción laboral como un sentimiento, una orientación afectiva, como una respuesta emocional o como emociones hacia su trabajo.

Muchos estudios nos dicen que la satisfacción laboral es un estado emocional del trabajador en la organización, cuando entra a trabajar tiene unas expectativas que se pueden ir cumpliendo y hace que se sienta motivado para seguir perteneciendo y esforzándose o por el contrario se siente frustrado y se va desmotivando, y trae con ello, actitudes negativas para su empresa, compañeros, puesto de trabajo y con el mismo. La insatisfacción es algo que no se puede ver a simple vista, pero se puede percibir en los trabajadores ya que estos cambian su estado emocional, trasladando este estado crear conflictos, absentismo, depresión, bajar el ritmo, poca implicación con la organización y puede llegar hasta producir accidentes laborales.

Lucke (citado en Pereda (2008) p. 456) nos dice que hay nueve facetas específicas o dimensiones de la satisfacción laboral: **a)** satisfacción con el trabajo, **b)** el salario, **c)** las promociones, **d)** los beneficios, **e)** las condiciones de trabajo, **f)** la supervisión, **g)** los compañeros, **h)** la compañía y **i)** la dirección.

Señala Pereda (2008) que muchos autores creen que la satisfacción laboral va a depender de las situaciones laborales, otros nos hablan de las características de la personalidad del individuo y para otros de las interacciones de las situaciones con características de la personalidad.

Es importante destacar el modelo planteado por Pereda (2008, p. 457) el cual combina la satisfacción laboral con la consecución de metas relevantes, donde se plantean las posibles alternativas de conducta que poseen las personas. Esto quiere decir que el individuo se plantea una meta dentro de su organización pueden ocurrir dos cosas conseguirla y pasar a un nivel superior o no conseguirla, por lo tanto, se siente frustrado, baja el rendimiento o mantener el nivel de aspiración y se plantea volver a intentarlo analizando las posibles causas que justificaron la no promoción.

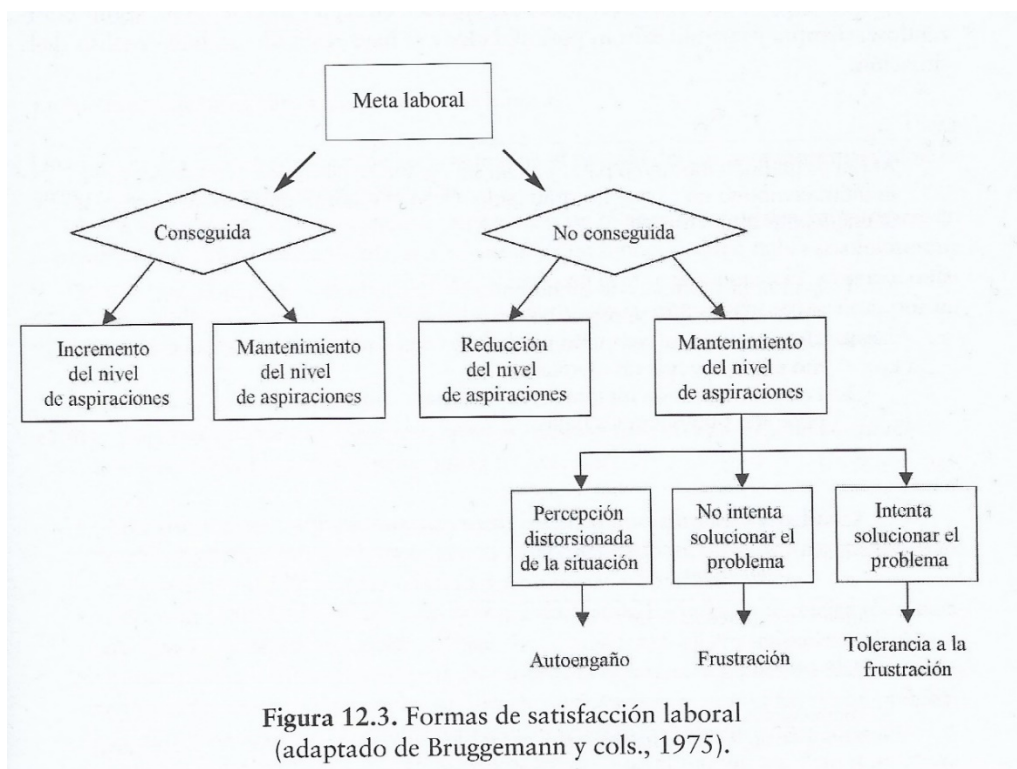


Ilustración 2 Fuente Pereda (2008, p. 457)

2.3. Conducta o rol

Para Peiró el rol laboral es el conjunto de conductas esperadas (expectativas) y que están asociadas a la posición que una persona ocupa en un puesto de trabajo dentro de la organización, esto quiere decir, que las conductas de rol están asociadas al puesto en sí. Esto nos lleva a decir que son un conjunto de derechos, obligaciones y normas de conductas aprobadas para todos los individuos que ocupan ese puesto. Se esperan que estas conductas de rol sean relevantes, esto es debido a que con ellas se pretende la continuidad de la organización. La organización espera que la persona ocupante del puesto desarrolle las conductas concretas para un mejor desempeño de sus funciones y tareas, pero estas se pueden ver afectadas por la persona y sus características personales (rol internalizado).

Estas conductas de rol se pueden describir en base a la interacción o relación que tiene con otros puestos y a las conductas esperadas con los roles asociados a dicho puestos. A todo este conjunto de roles relacionados o asociados que están integrados en las personas son denominados conjuntos de roles. Podemos decir que el rol se forma a través de la interacción con el conjunto de rol y nos ayuda en gran parte a predecir la conducta de otros.

2.4. Conducta Extra rol

Autores como V. Dyne, Cummings y McLean Parks han definido la conducta extra-rol como “aquella conducta que beneficia y/o que tiene la intención de beneficiar a la organización, que es espontánea y que va más allá de las expectativas del rol existente. Estos autores también reconocen que existen dos tipos de conductas extra-rol, positivas y negativas, las negativas pretenden perjudicar a la organización, pero a la vez limitan la definición a las conductas positivas.

Según estos autores las conductas extra-rol se pueden caracterizar de la siguiente forma:

- a. Son voluntarias, no obligatorias. Las conductas extra-rol no están prescritas ni forman parte de las obligaciones formales del puesto.
- b. Son intencionales. Esta característica hace referencia que la persona decide comprometerse en tal conducta.
- c. Son positivas. Es decir, pretenden el beneficio de la organización o son percibidas como tales.
- d. Son desinteresadas. El principal propósito del actor es el beneficio de alguien o algo distinto de sí mismo.

Para Peiró (2013, p. 104) las conductas extra-rol se clasifican en distintos tipos de conductas, por un lado, las conductas extra-rol de afiliación y apoyo, y por otro las conductas de desafío y prohibición.

- a. Conducta extra-rol de afiliación y apoyo: encontramos las conductas prosociales, las cuales son entendidas como conductas dirigidas hacia un individuo, grupo u organización con el que se interactúa en el desempeño de rol, con la intención de promover su bienestar, y las conductas de ciudadanía organizacional que son aquellas conductas que promueven el funcionamiento efectivo de la organización.
- b. Conducta extra-rol de desafío y prohibición: se diferencian de las conductas de denuncia y son entendidas como conductas que revelan prácticas ilegales, inmorales y/o ilegítimas de empleados bajo el control de sus supervisores, a quienes le afecta la acción y las conductas de discrepancias por principios que hacen referencia a conductas de protesta y/o esfuerzo por cambiar el statu quo debido a una objeción consciente de la política o prácticas actuales.

2.5. Estudios Previos

Con el paso del tiempo las organizaciones empresariales han visto como muchos de sus trabajadores con gran talento cambiaban de organización y otros tantos comenzaban a faltar al trabajo, disparando el absentismo y como cambiaban su conducta frente a la organización.

Estos estudios se han ido incrementando con el paso del tiempo, muchos autores han indagado el origen y lo asocian a diferentes variables. El primer autor en estudiar este fenómeno fue Taylor en 1911, y es conocido por aumentar la productividad. Sus estudios sobre los trabajadores de *Bethlehem Steel Company*, donde asumió que la satisfacción laboral está ligada al sistema de recompensa y salarios. En este estudio, los trabajadores se sentían como parte de la máquina, un elemento más, por lo tanto, debían ser más productivos y poder realizar su trabajo con gran eficiencia. El estudio realizado por Happock (1935) nos dice que la satisfacción en el trabajo, forma parte de la satisfacción general en la vida y está relacionada con las

habilidades del individuo para afrontar y adaptarse a las múltiples situaciones, gracias a su capacidad de comunicación, sociabilización y a su preparación individual para desempeñar los puestos de trabajo.¹¹

Otro gran estudio es el realizado por Elton Mayo en 1945, en *Wester Electric Company*, quien consideró que la interacción de los individuos en el grupo eran determinante más importante en la satisfacción en el trabajo, situándola por encima de otros factores como la seguridad, la estima, la afiliación, el interés intrínseco por su trabajo y los logros de cada individuo dentro de la organización.

Durante los años 50 el psicólogo y humanista Maslow llevó a cabo un estudio basando su teoría de la motivación. Este estudio fue basado en la jerarquía de las necesidades humanas planteadas por el propio Maslow. En su planteamiento Maslow situaba en la zona más básica las necesidades que son vitales para la supervivencia de la persona, en un lugar un poco más elevado incluye aquellas que permiten a la persona el desarrollo intelectual. En esta división se incluían diferentes aspectos que influyen en la satisfacción, la cuales son las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización.

Su planteamiento sobre la jerarquía de necesidades está descrito como una pirámide y se ordena en función de su importancia: necesidades primarias (fisiológicas y de seguridad) y necesidades superiores (sociales, de autoestima y de autorregulación) ver ilustración 3.

¹¹ Iriarte Cerdán, L: Satisfacción laboral en el complejo hospitalario de Navarra <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>

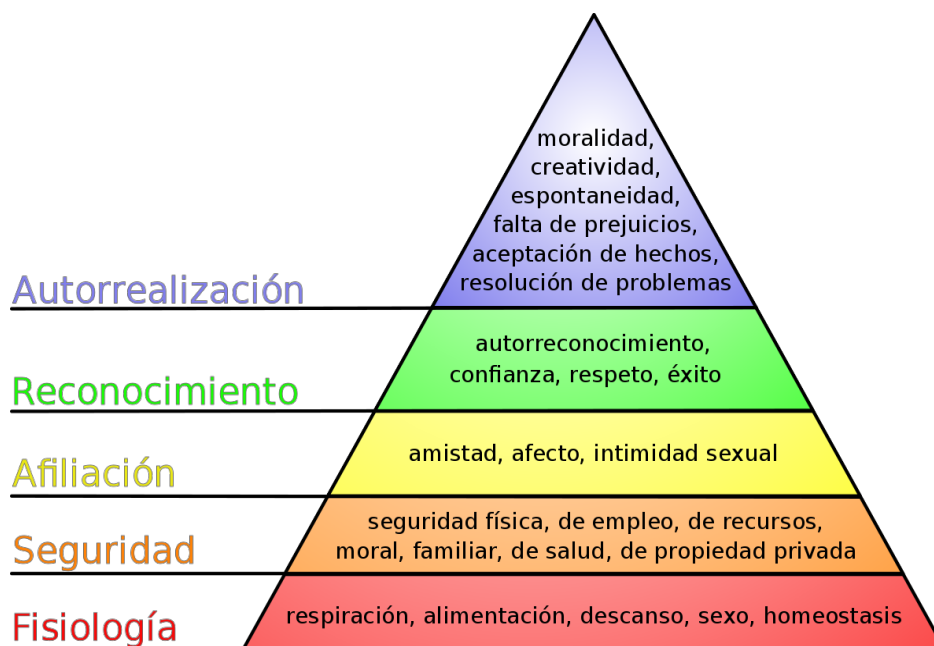


Ilustración 3 Fuente Pirámide de Maslow https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow

Mientras Maslow sostiene su teoría de la motivación sobre las diversas necesidades de las personas, cuyo enfoque está orientado al interior de los individuos, el psicólogo Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo que realiza el individuo. La teoría de los dos factores de Herzberg fue creada en los años 60 y nos dice que todas las personas están influenciadas por dos factores:

- a. La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Esto nos dice que los factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero ningún efecto sobre la insatisfacción.
- b. La insatisfacción es el resultado de los factores de higiene, cuando estos factores faltan o no son los adecuados, originan la insatisfacción, y su presencia es muy poco relevante en el efecto de la satisfacción a largo plazo.

Estos factores son una clara evolución de la teoría de Maslow, pero Herzberg hizo una distinción entre factores, por un lado, tenemos los extrínsecos (o factores de mantenimiento) y por otro intrínsecos (o factores motivacionales).

1. Factores Extrínsecos: los cuales están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, lo cuales dependen de los elementos externos al trabajador para poder conseguir la satisfacción o motivación. Estos factores no contribuyen a la motivación o satisfacción de los trabajadores, sino que evitan la insatisfacción mediante condiciones laborales específicas, como son los salarios, el sistema de recompensas, los seguros médicos, etc.
 Cuando se satisfacen estas necesidades, el sujeto deja estar insatisfecho, pero esto no significa que este motivado, esto nos dice que, esté se acostumbra a la situación de beneficio y volverá a estar insatisfecho y a tener otras necesidades.
2. Factores Intrínsecos: son todos aquellos que influyen en las necesidades de estima y autorrealización, los cuales provienen del interior de la persona y son alimentados con la propia actividad productiva, esto significa que no dependen de elementos externos motivacionales. Pero si están relacionados

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

con la satisfacción en el cargo o puesto y en la naturaleza de las tareas y funciones que el trabajador realiza (están bajo su control y se relacionan con aquello que él hace y desempeña), están involucrados con el crecimiento y desarrollo personal.

Muchas investigaciones posteriores a este planteamiento no han corroborado la exactitud de esta teoría, pero si han comprobado que la hacer una clara distinción entre los factores intrínsecos y extrínsecos son muy importante y útil (García Viamontes, 2010).

Más recientemente podemos encontrar la definición de Adresen, Domsch y Cascorbi (2007) como *“un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”* (Gamboa Ruiz, 2010)

Barraza y Ortega (2009) señalan que la satisfacción laboral se puede definir, como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esa actitud esta basa en las creencias y en los valores que el trabajador desarrolla sobre su propio trabajo y que influirán de modo significativo en sus comportamientos y en sus resultados.

CAPÍTULO III

3. Grupo Desmeza

Es una compañía consolidada en el sector del transporte de mercancías por carretera en la modalidad de transporte frigorífico. Su experiencia atesorada desde su fundación en el año de 1990, les permite conocer y adaptarse a toda clase de vivencias.

Es una empresa familiar y nacida gracias al tesón y el trabajo duro y ha crecido a la par que creía mercazaragoza y sus empresas. Han ido implantando todas las novedades tecnológicas permitidas por el sector, siendo los pioneros en mercazaragoza y su sector en la instalación de termógrafos, sistemas de posicionamiento y control de temperatura en sus semirremolques con las mejores maquinarias para realizar el transporte y sus actividades anexas, todo esto les ha permitido ofrecer un servicio seguro y de calidad a sus clientes.

El capital humano del Grupo está formado por personal de administración, comerciales, conductores, operarios y la dirección logística. Sin este capital humano no son capaces de ofrecer el servicio integral que los caracteriza.

El Grupo Desmeza lo conforman las siguientes empresas

1. Desmeza
2. Envasar 2007
3. Aleconsa
4. Alfasa 90



Ilustración 4 Empresas del Grupo Desmeza (Elaboración propia)

3.1. Localización

El Grupo Desmeza se encuentra ubicada en el Polígono Industrial Mercazaragoza calle A, nave 5

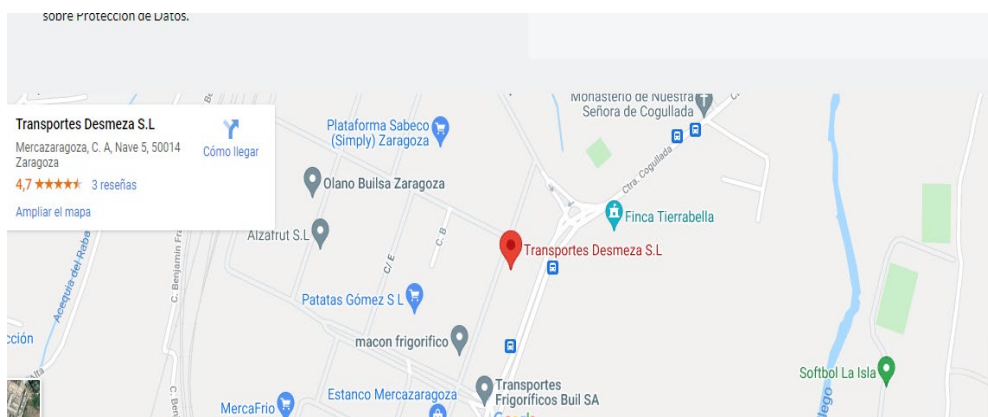


Ilustración 5 Ubicación

3.2. Organigrama

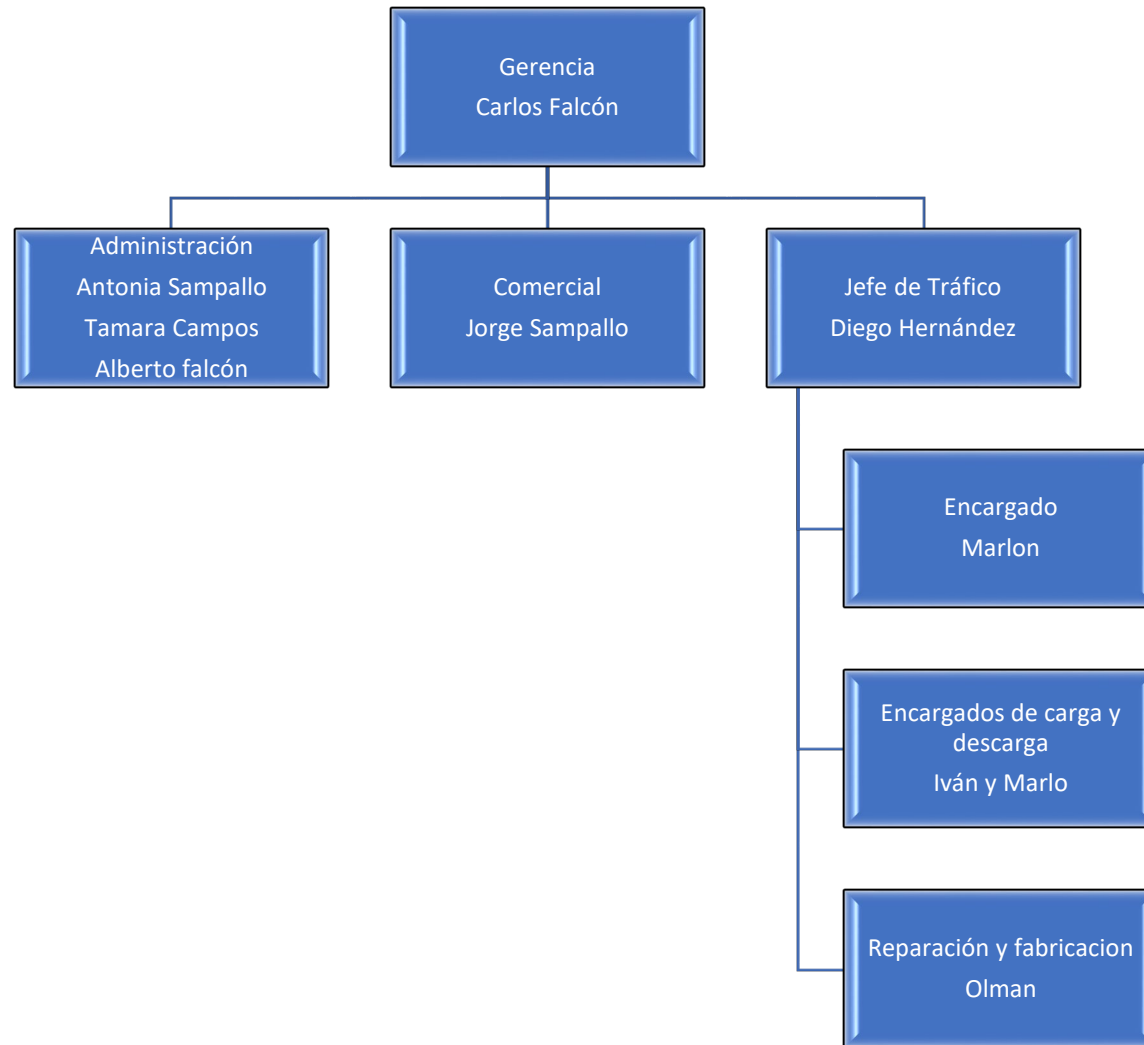


Ilustración 6 Realización propia

CAPÍTULO IV

4. Diagnóstico en Grupo Desmeza

A continuación, pasamos a detallar la información recogida en base a la entrevista mantenida con el gerente de Alfasa 90, durante la entrevista hablamos del grupo y de las empresas que lo conforma, de la comunicación, convenio de aplicación, jornada, descansos, instalaciones, de los programas y aplicaciones, sistema de promoción, plan de acogida y formación y la prevención de riesgos laborales.

4.1. Comunicación

La comunicación en el grupo es directa con los trabajadores siendo un grupo pequeño que solo cuenta con 32 trabajadores y se lleva a cabo por los diferentes medios electrónicos, correos, llamadas telefónicas, reuniones, grupos de WhatsApp.

4.2. Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales de los trabajadores son excelentes, trabajan en equipo y cada uno tiene sus funciones y tareas dentro de la empresa. Se prestan apoyo mutuamente para conseguir los objetivos marcados por la dirección

4.3. Conducta de los trabajadores

Los trabajadores no presentan conductas negativas, se apoyan mutuamente para sacar adelante el trabajo, cuentan con la total confianza de sus encargados y son autónomos para realizar sus funciones y tareas.

4.4. Jornada y descansos

El grupo cuenta con tres turnos diferenciados

Primer turno: de 7:00 am a 16:00 pm

Segundo turno: de 19:00 pm a 3:00 am

Tercer turno: de 03:00 am a 11:00 am

Estos turnos se deben a las características y demandas de los clientes del grupo y de Mercazaragoza. Todos los trabajadores cuentan con los descansos establecidos en el convenio de aplicación, tienen jornada de 8 horas al día. El primer turno tiene un horario de 9 horas con dos descansos, uno de 20 minutos sobre las 11 de la mañana y otro de 40 minutos para la comida alrededor de las 2 de la tarde. Su jornada es de cinco días a la semana con sus dos días de descanso reglamentario

4.5. Instalaciones

Cuentan con 3000 metros cuadrados distribuidos en 4 naves, donde encontramos oficinas, los aseos y el espacio para el descanso de las personas trabajadoras.

4.6. Programas y aplicaciones

Cuentan con un programa propio para llevar la facturación llamado Laso. También poseen el programa Wilflex el cual es para crear las ordenes de carga y descarga a través de las PDA. Y por último tienen un programa interno para llevar el inventario de la mercancía que entra y sale del grupo, el cual se va actualizando automáticamente.

4.7. Evaluación del desempeño

Es realizado de forma directa y lo hace el gerente de Alfasa. Hace la evaluación directa y se reúne con los trabajadores para comunicarles sus logros o errores cometidos y la forma de buscar la solución.

4.8. Convenio de aplicación

Dentro del grupo hay varias actividades económicas desarrolladas, pero que trabajan de forma mancomunadamente tienen 3 convenios de aplicación y los trabajadores son clasificados según a la actividad económica que pertenezca. Se aplican el Convenio de Transporte de Zaragoza, Convenio de Madera y el Convenio de Reciclaje.

4.9. Plan de acogida y formación

Al ser un grupo empresarial con tan solo 32 trabajadores el plan de acogida se hace inmediato y lo realiza el encargado de la sección donde se incorpore el nuevo trabajador, de la misma forma de la formación.

4.10. Prevención de Riesgos Laborales

El grupo cuenta con una Mutua para llevar todo lo relacionado con la prevención de riesgos laborales para sus trabajadores. Tiene un convenio con Mutua de Accidente de Zaragoza. Dicha entidad es la encargada de llevarle todo lo relacionado con la prevención.

CAPÍTULO V

5. Satisfacción Laboral en el Grupo Desmeza

5.1. Recogida de la información

En el inicio del estudio, el cual es el diagnóstico se desarrolló mediante entrevista personal al Gerente de Alfasa Don Alejandro Falcón, la primera toma de contacto fue plantearle el estudio a desarrollar y explicarle cuál era su fin. En la segunda entrevista obtuvimos toda la información para desarrollar el análisis previo del Grupo y conocer su estado actual.

5.2. Diseño del Cuestionario

Tras conocer la finalidad del estudio se plantearon diferentes alternativas el diseño del cuestionario a la Desmeza y entre ambos buscamos el cuestionario que más se adaptara, así de esta forma podía tener una visión global de la satisfacción de sus trabajadores, pero entre ambas partes se ha decidido optar por un cuestionario estándar y se ha seleccionado el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20_23 diseñado por los Profesores de la Universidad de Valencia J.L. Meliá y J.M. Peiró. Debido a la singularidad del estudio y a los diferentes puestos, este cuestionario fue adaptado, añadiendo 6 preguntas que están relacionadas con las conductas que se pretenden predecir con el estudio.

Para llevar a cabo la recogida de los datos se ha optado por implantar el cuestionario S20_23 creado por los profesores J.L. Meliá y J.M. Peiró, es una versión corta del S4_82 con un nivel de fiabilidad y validez considerable, donde se puede obtener una medida global de satisfacción y se describen cinco factores:

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

Se decidió utilizar ese cuestionario por su fiabilidad y validez y por el contenido de factores a evaluar, se considera un instrumento que cumple con todos los requisitos necesarios para llevar a cabo este estudio. Debemos decir que se han añadido 6 preguntas (ítems 24 - 30) relacionadas con las conductas de los trabajadores, estas preguntas están enfocadas a describir un comportamiento individual, no son consideradas conductas propias de sus funciones o tareas. Con ellas se pretenden describir que los trabajadores presentan conductas extra-rol en su organización.

5.3. Descripción de la muestra.

La muestra está compuesta por un total de 12 sujetos, de los cuales 25 % son mujeres y un 75 % varones, con una edad media de 39,27 años con un rango que abarca la totalidad de la vida laboral entre los 21 y 65 años. El 50 % de la población tiene estudios secundarios o bachiller, un 16,7 % tienen estudios de formación profesional, 33,3 % tienen un grado o master universitario. El 16,7 % son de contrato eventual por terminación de tareas o realizan una sustitución, el 8,3 % tienen contrato de hasta un año y el 75 % son

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

contratos fijos. Un 8,3 % tienen jornada parcial, un 93,7 % tienen jornada intensiva fija. El 50 % de la población trabajan 40 horas a la semana, el 16,7 % dice dedicar más de 160 horas a la semana, un 8,3 % dicen trabajar 45 horas y el otro 8,3 % dedican 56 horas a la semana. A destacar que el 25 % de la muestra son empleados o trabajador, el 8,3 % supervisor o capataz, 25 % es de mando intermedio, el 25 % es directivo y el 16,7 % es de alta dirección. En cuanto a la antigüedad el 33,3 % tienen menos de un años en la organización, el 8,3 % tiene entre 1 y 2 años , el 16,7 % tienen más de dos años y el 33,3 % tienen más de 5 años de antigüedad.

CAPÍTULO VI

6. Análisis de los datos recogidos en el cuestionario

Para hacer el análisis de los datos obtenidos lo vamos a agrupar por factores y de esta forma tener una visión más clara de la satisfacción de los trabajadores del Grupo Desmeza. Cada factor está integrado por una serie de preguntas que miden el grado de satisfacción laboral con unos aspectos concretos.

6.1. Primer factor Satisfacción con la supervisión las cuales van desde las preguntas 13 a la 18.

P. 13: Las relaciones personales con sus superiores

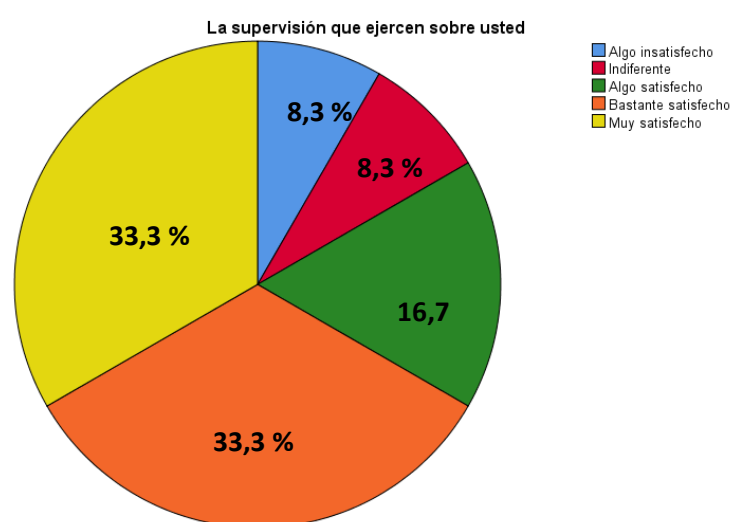
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 Indiferente	3	25,0	25,0	25,0
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	41,7
	6 Bastante satisfecho	2	16,7	16,7	58,3
	7 Muy satisfecho	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



Como podemos observar las personas trabajadoras están satisfechos con la relación que tienen con sus superiores, esto significa que hay un buen ambiente, una buena relación, buena comunicación y confianza. El 75 % de los trabajadores están satisfecho con la supervisión.

P. 14: La supervisión que ejercen sobre usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	16,7
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	33,3
	6 Bastante satisfecho	4	33,3	33,3	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

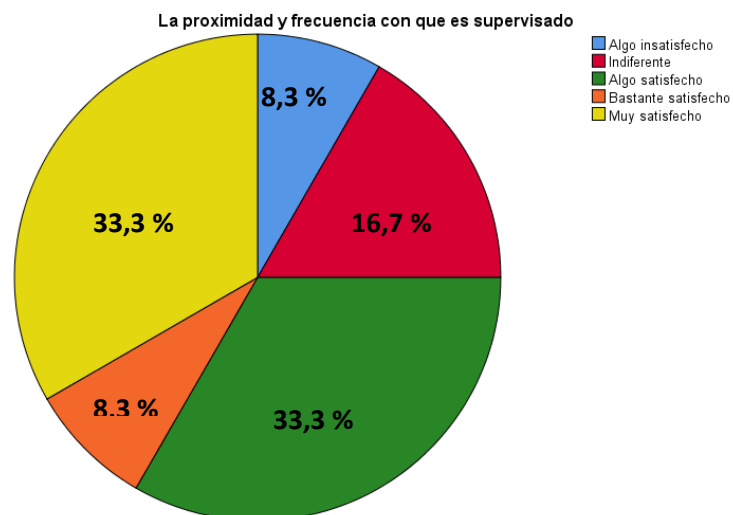


Aquí podemos observar que solo un 8,3 % de las personas trabajadoras están algo insatisfecho con la supervisión que ejercen sobre ella, el mismo porcentaje sienten una indiferencia con este tipo de acción, mientras que el 83,3 % de los trabajadores están satisfecho con la supervisión ejercida sobre ellos.

P. 15: La proximidad y frecuencia con que es supervisado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	2	16,7	16,7	25,0
	5 Algo satisfecho	4	33,3	33,3	58,3
	6 Bastante satisfecho	1	8,3	8,3	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

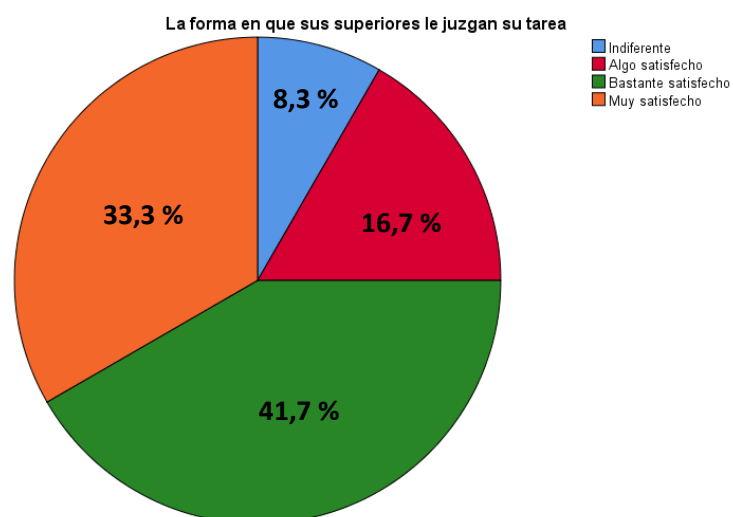
SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA



Sigue la tendencia de satisfacción con la supervisión, el aspecto a destacar es que hay una persona trabajadora algo insatisfecha lo cual representa el 8,3 % de la población y un 16,7 % se sienten indiferente con esta acción.

P. 16: La forma en que sus superiores le juzgan su tarea

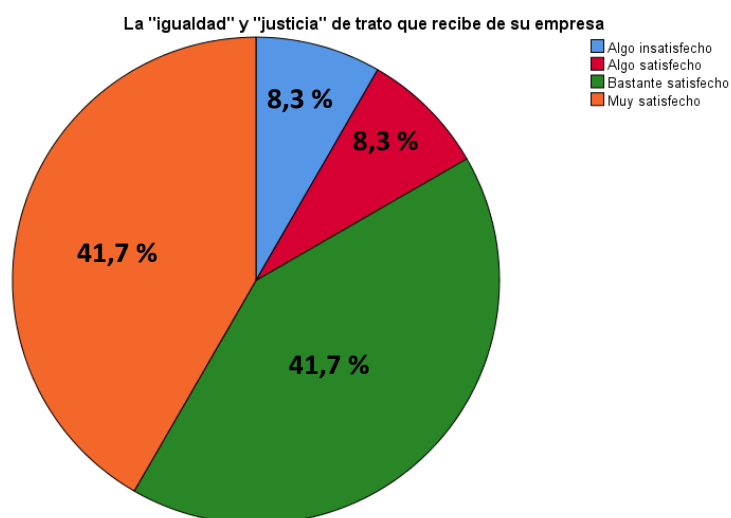
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 Indiferente	1	8,3	8,3	8,3
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	25,0
	6 Bastante satisfecho	5	41,7	41,7	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



Lo importante a destacar en esta pregunta es que una persona trabajadora se siente indiferente a como es juzgado por su tarea desarrollada, el resto de las personas trabajadores están satisfechas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	5 Algo satisfecho	1	8,3	8,3	16,7
	6 Bastante satisfecho	5	41,7	41,7	58,3
	7 Muy satisfecho	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

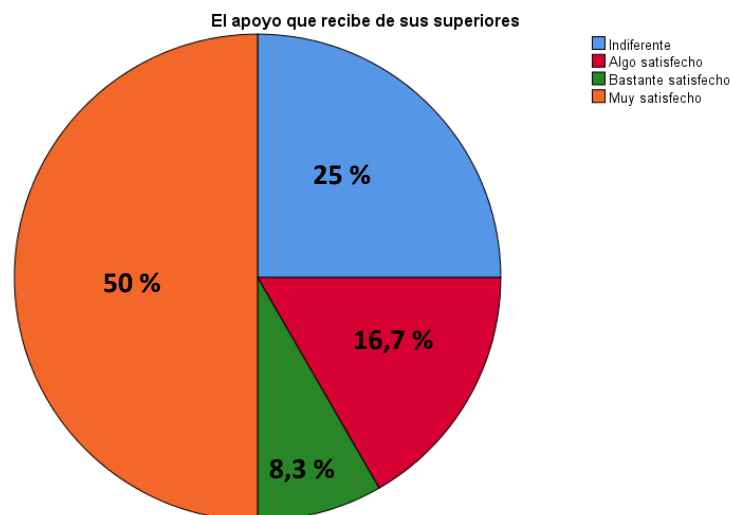


El aspecto a destacar es que el 83,4% de las personas trabajadoras están satisfechas con la igualdad y la justicia en el trato recibido por su empresa. Solo el 8,3 % está algo insatisfecho con la igualdad y la justicia recibida por su empresa.

P. 18: El apoyo que recibe de sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 Indiferente	3	25,0	25,0	25,0
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	41,7
	6 Bastante satisfecho	1	8,3	8,3	50,0
	7 Muy satisfecho	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA



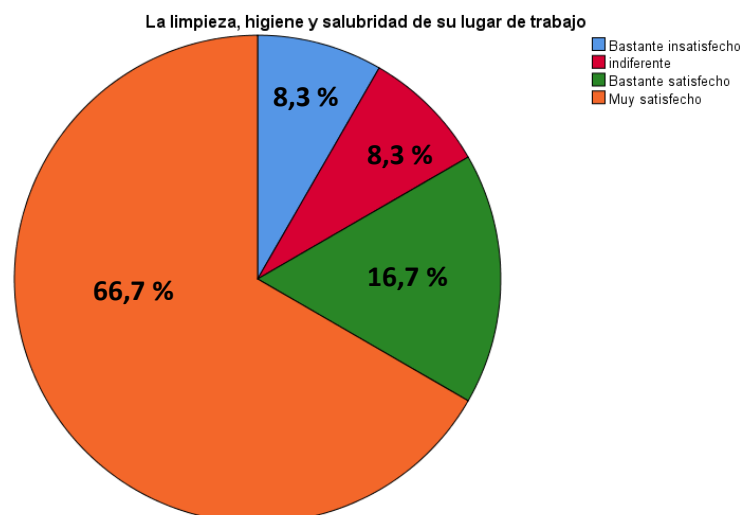
El aspecto a destacar en esta pregunta que el 50 % de los encuestados están muy satisfecho con el apoyo recibido por sus superiores. Por lo general la satisfacción es muy buena y las personas trabajadoras se sienten apoyadas por sus superiores.

6.2. Segundo factor Satisfacción con el ambiente físico

En este apartado analizaremos las preguntas que miden la satisfacción con el ambiente físico de la empresa y van desde las preguntas 6 hasta la 10.

P. 6: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

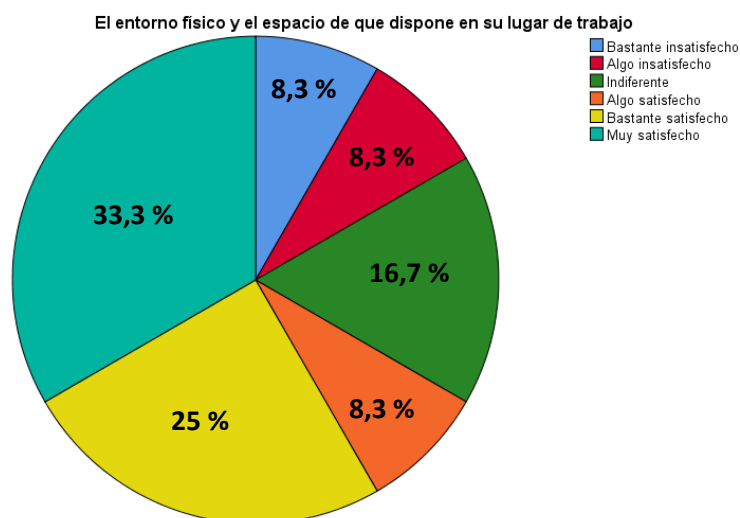
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 indiferente	1	8,3	8,3	16,7
	6 Bastante satisfecho	2	16,7	16,7	33,3
	7 Muy satisfecho	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



El aspecto a destacar aquí es que el 66,7 % de la población está muy satisfecha, pero debemos tener en cuenta el 8,3% están bastante insatisfecho. Por lo que debemos hacer sugerencias de mejora en este aspecto.

P.7: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	16,7
	4 Indiferente	2	16,7	16,7	33,3
	5 Algo satisfecho	1	8,3	8,3	41,7
	6 Bastante satisfecho	3	25,0	25,0	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

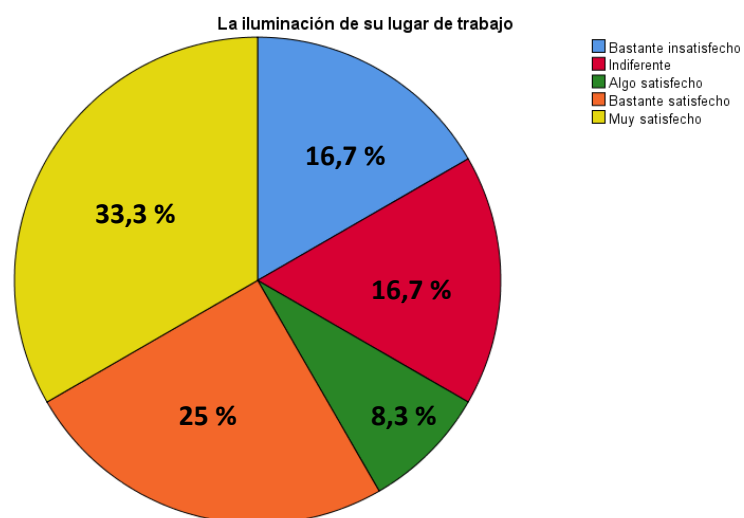


Podemos observar que el 16,7 % de la población están insatisfecho con el entorno o el espacio físico disponible en su lugar de trabajo, pero el 66,6% de las personas trabajadoras están satisfechos.

P. 8: La iluminación de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	2	16,7	16,7	16,7
	4 Indiferente	2	16,7	16,7	33,3
	5 Algo satisfecho	1	8,3	8,3	41,7
	6 Bastante satisfecho	3	25,0	25,0	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

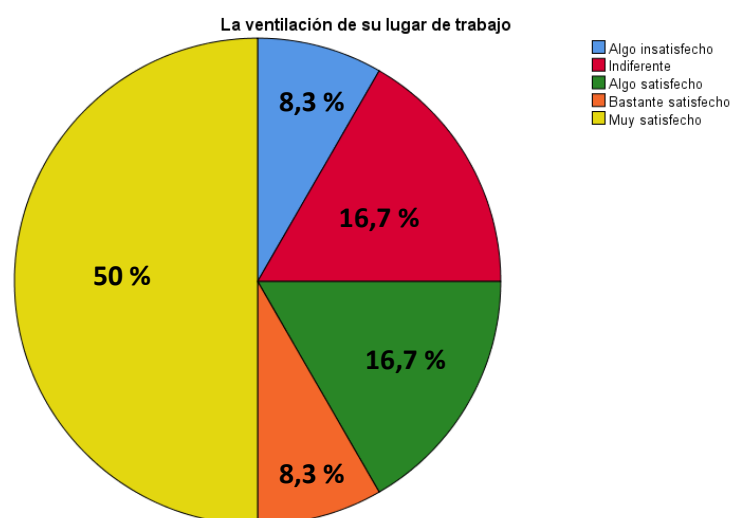
SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA



Lo relevante a destacar en la pregunta sobre la iluminación en su lugar de trabajo es que el 16,7 % de las personas trabajadoras se sienten insatisfechas y el 66,6% de las personas trabajadoras están satisfechas con este aspecto.

P. 9: La ventilación de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	2	16,7	16,7	25,0
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	41,7
	6 Bastante satisfecho	1	8,3	8,3	50,0
	7 Muy satisfecho	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

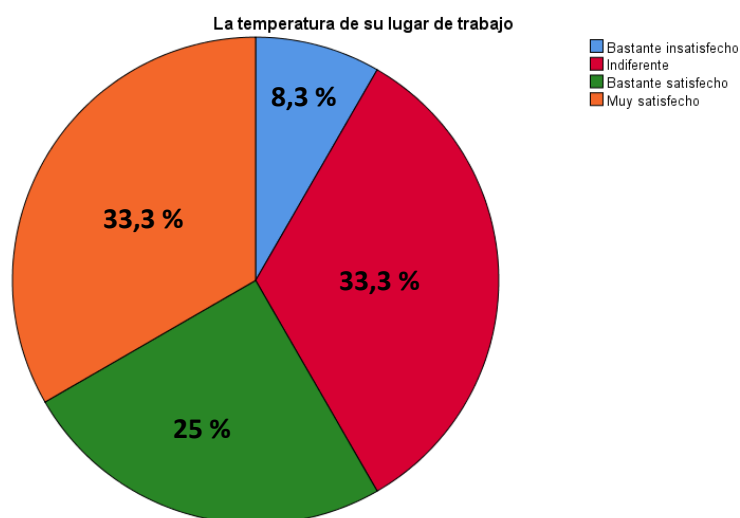


SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

El 75 % de las personas trabajadoras están satisfechas con la ventilación del lugar de trabajo, el aspecto a destacar es que el 8,3 % de las personas trabajadoras están algo insatisfechas.

P. 10: La temperatura de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	4	33,3	33,3	41,7
	6 Bastante satisfecho	3	25,0	25,0	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



La tendencia es a que las personas trabajadoras están satisfechas, pero no podemos obviar que el 33,3 % de las personas trabajadoras le es indiferente la temperatura en su lugar de trabajo.

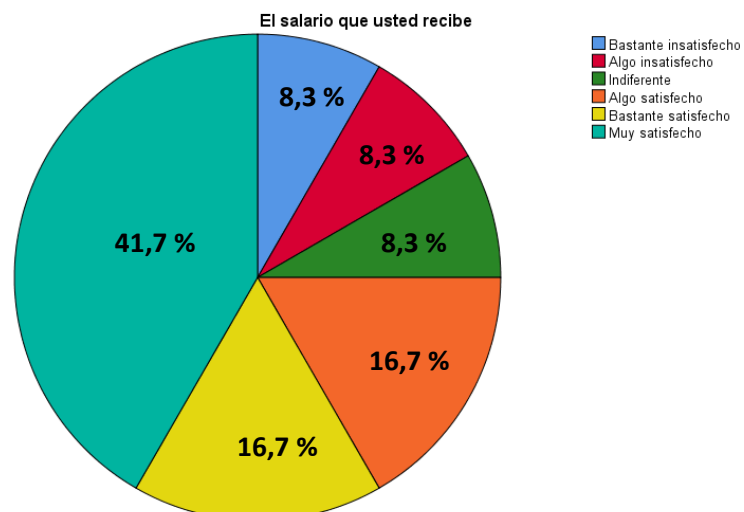
6.3. Tercer factor Satisfacción con las prestaciones percibidas

Este factor está enfocado en la retribución percibida por las personas trabajadoras y abarcan las preguntas 4, 11, 12, 22 y 23 del cuestionario.

P. 4: El salario que usted recibe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	16,7
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	25,0
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	41,7
	6 Bastante satisfecho	2	16,7	16,7	58,3
	7 Muy satisfecho	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

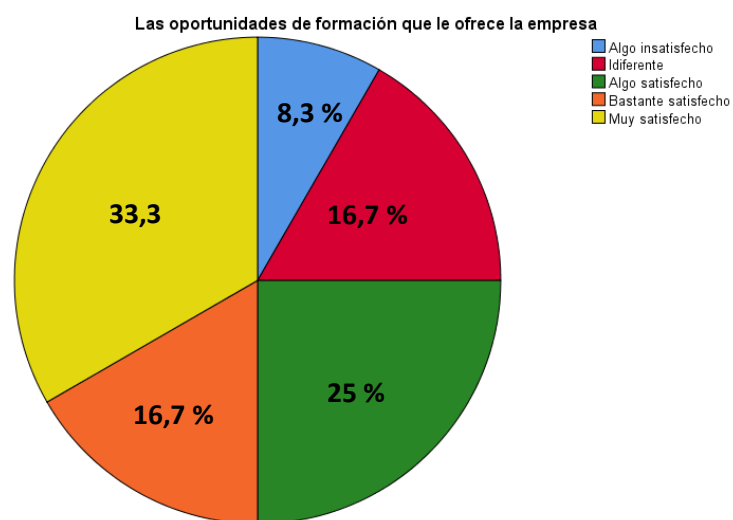
SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA



Podemos observar que el 41,7 % de las personas trabajadoras están muy satisfechas con la retribución percibida, pero no podemos pasar por alto que un 16, % de las personas trabajadoras están insatisfechas con la retribución.

P. 11: Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	2	16,7	16,7	25,0
	5 Algo satisfecho	3	25,0	25,0	50,0
	6 Bastante satisfecho	2	16,7	16,7	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

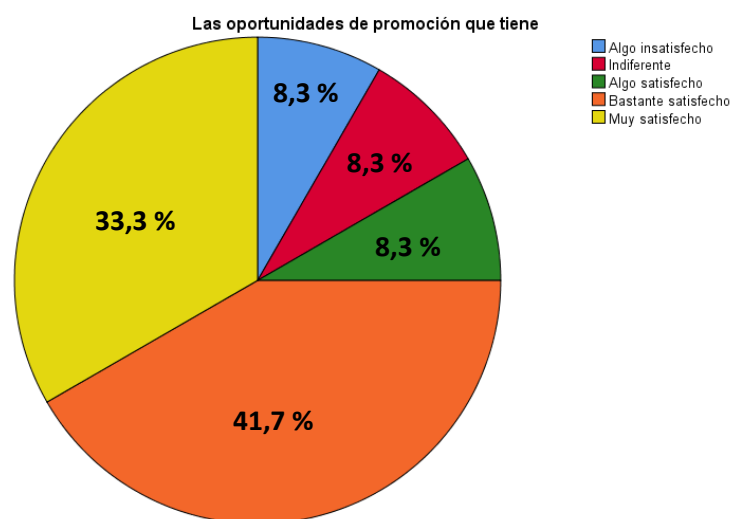


SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

Aquí podemos observar que el 75 % de las personas trabajadoras están satisfechas con las oportunidades de formación ofrecidas por la empresa, debemos destacar que el 8,3 % de los encuestados tienen algo de insatisfacción con este aspecto.

P. 12: Las oportunidades de promoción que tiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	16,7
	5 Algo satisfecho	1	8,3	8,3	25,0
	6 Bastante satisfecho	5	41,7	41,7	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

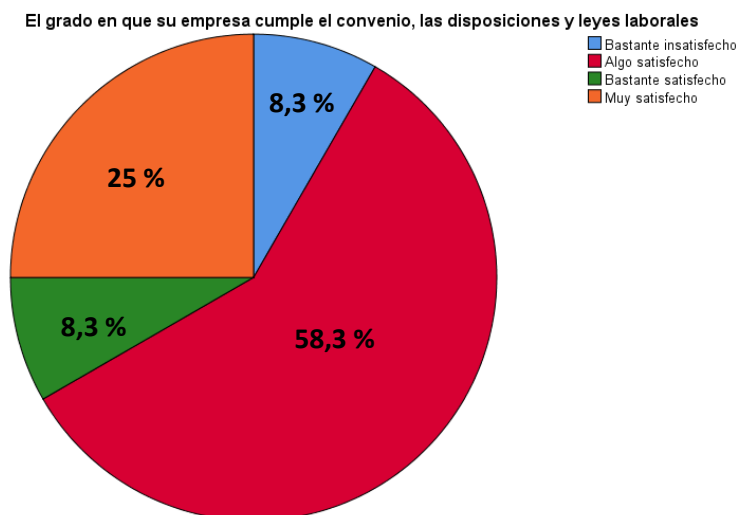


El 83,3 % de la población se sienten satisfechos con las oportunidades de promoción que tienen en su organización. A destacar que el 8,3 % le es indiferente esta situación y el otro 8,3 % se sienten algo insatisfechos con las oportunidades de promoción brindadas por la empresa.

P. 22: El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	5 Algo satisfecho	7	58,3	58,3	66,7
	6 Bastante satisfecho	1	8,3	8,3	75,0
	7 Muy satisfecho	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

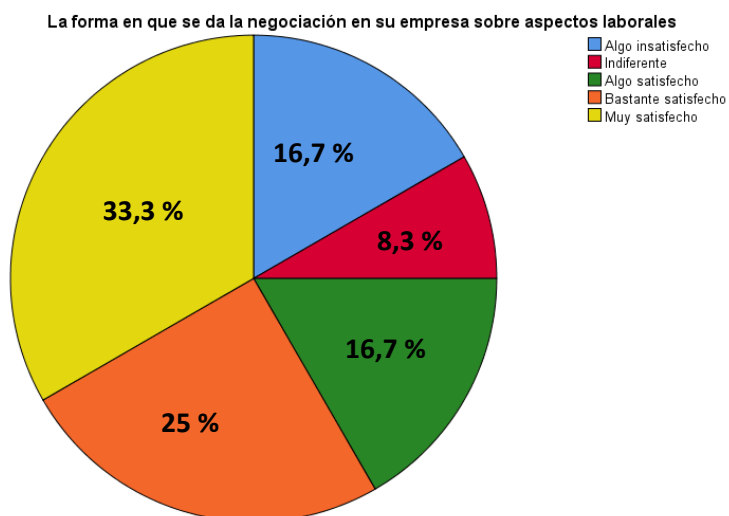
SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA



Solo destacar que el 58,3 % de las personas trabajadoras se sienten algo satisfechas con el cumplimiento del convenio, disposiciones y leyes laborales en la empresa, un 8,3 % están bastantes insatisfechos con este aspecto, la tendencia es a estar satisfechos en aspectos generales.

P. 23: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	2	16,7	16,7	16,7
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	25,0
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	41,7
	6 Bastante satisfecho	3	25,0	25,0	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

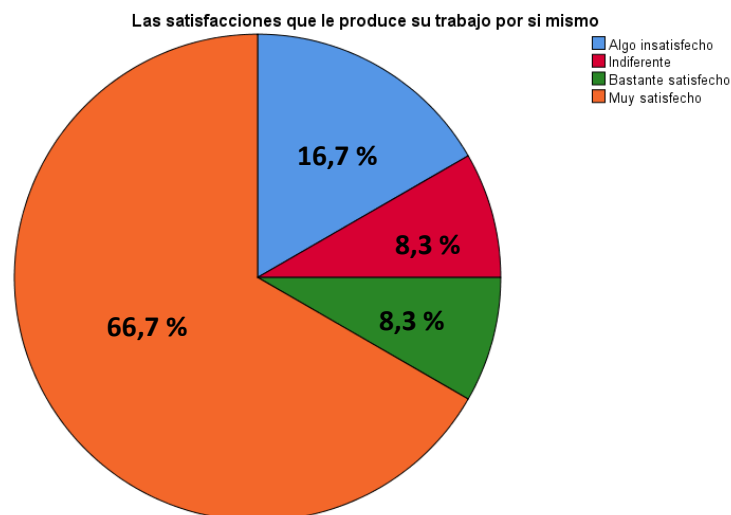
Destacar que el 16,7 % de las personas trabajadoras se sienten algo insatisfechas con la forma en que se dan la negociación en su organización sobre aspectos laborales, otro dato curioso es que más del 50 % de la población se sienten satisfechos con este aspecto.

6.4. Cuarto factor Satisfacción intrínseca del trabajo

En este factor analizamos los aspectos intrínsecos del trabajo y abarca las preguntas 1, 2, 3 y 5.

P. 1: Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	2	16,7	16,7	16,7
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	25,0
	6 Bastante satisfecho	1	8,3	8,3	33,3
	7 Muy satisfecho	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

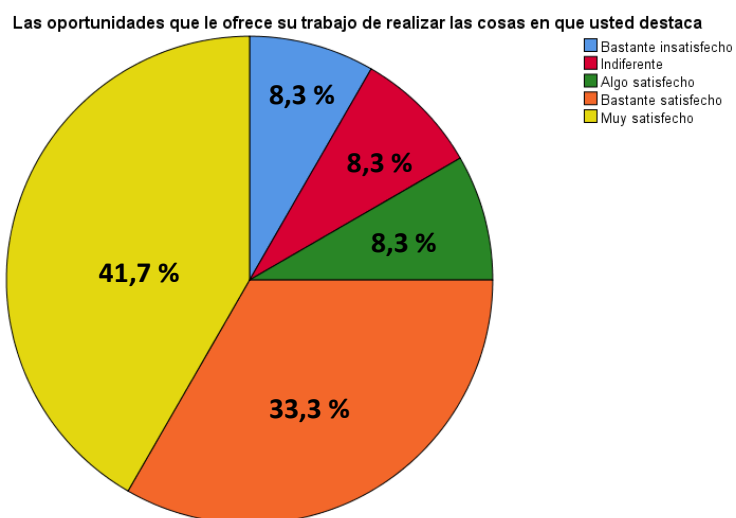


Resaltar que un elevado porcentaje (66,7 %) de las personas trabajadoras se sienten muy satisfechas con su trabajo, pero no hay que descuidar que un 16,7 % de las personas trabajadoras se sienten algo insatisfechas. Por lo general predomina la satisfacción.

P. 2: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	16,7
	5 Algo satisfecho	1	8,3	8,3	25,0
	6 Bastante satisfecho	4	33,3	33,3	58,3
	7 Muy satisfecho	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

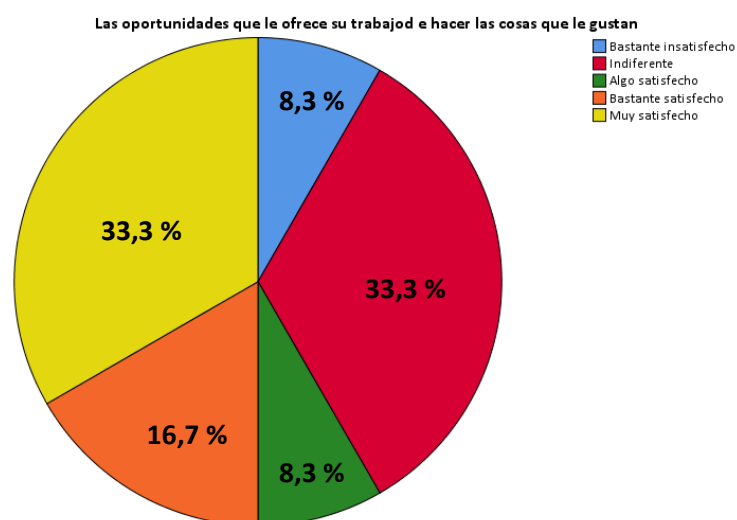
SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA



A destacar que el 41,7 % de las personas trabajadoras estas muy satisfechas con las oportunidades ofrecidas para realizar las cosas en la que destacan, solo un 8,3 % se sienten bastante insatisfecha.

P. 3: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	4	33,3	33,3	41,7
	5 Algo satisfecho	1	8,3	8,3	50,0
	6 Bastante satisfecho	2	16,7	16,7	66,7
	7 Muy satisfecho	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

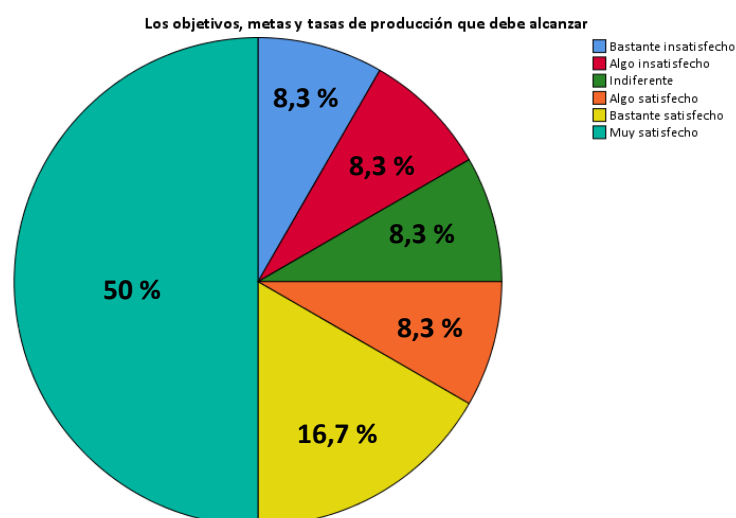


SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

A destacar que el 33,3 % de las personas trabajadoras son indiferentes a las oportunidades brindadas por su trabajo de hacer las cosas que le gustan, pero hay que tener en cuenta que el mismo porcentaje se sienten muy satisfechas con las oportunidades brindadas.

P. 5: Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	16,7
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	25,0
	5 Algo satisfecho	1	8,3	8,3	33,3
	6 Bastante satisfecho	2	16,7	16,7	50,0
	7 Muy satisfecho	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



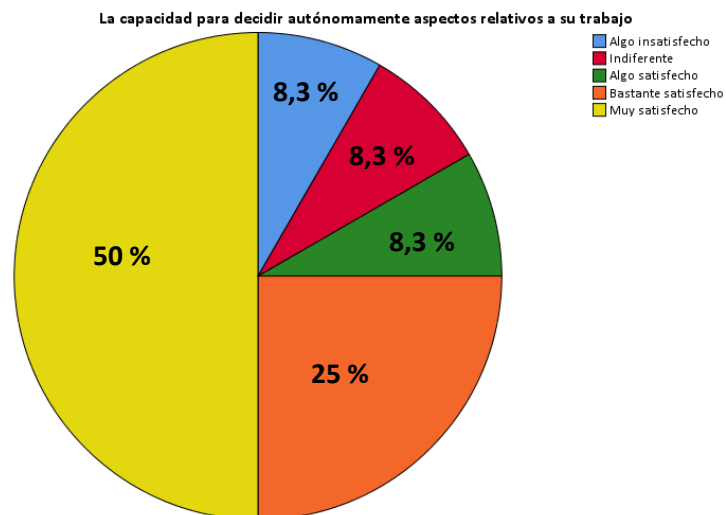
Lo importante a destacar es que el 50 % de las personas trabajadoras se sienten muy satisfechas con los objetivos, metas y tasas de producción de deben alcanzar, otro aspecto a destacar es que se repite el mismo porcentaje (8,3 %) en las respuestas bastante insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente y algo satisfecho, estos conjuntos de respuestas suman el 33,3 % de las personas trabajadoras.

6.5. Quinto factor Satisfacción con la participación

Se encuadran las preguntas 19, 20 y 21 del cuestionario.

P. 19: La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	16,7
	5 Algo satisfecho	1	8,3	8,3	25,0
	6 Bastante satisfecho	3	25,0	25,0	50,0
	7 Muy satisfecho	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

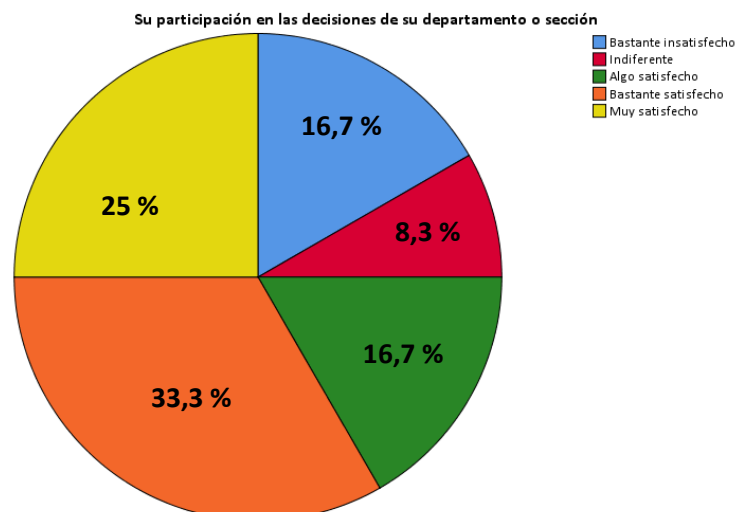


Destacar que el 50 % de las personas trabajadoras se sienten muy satisfechas con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo y un 25 % están bastante satisfechas. De forma global el 83,3 % de las personas trabajadoras se sienten satisfechas.

P. 20: Su participación en las decisiones de su departamento o sección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Bastante insatisfecho	2	16,7	16,7	16,7
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	25,0
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	41,7
	6 Bastante satisfecho	4	33,3	33,3	75,0
	7 Muy satisfecho	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

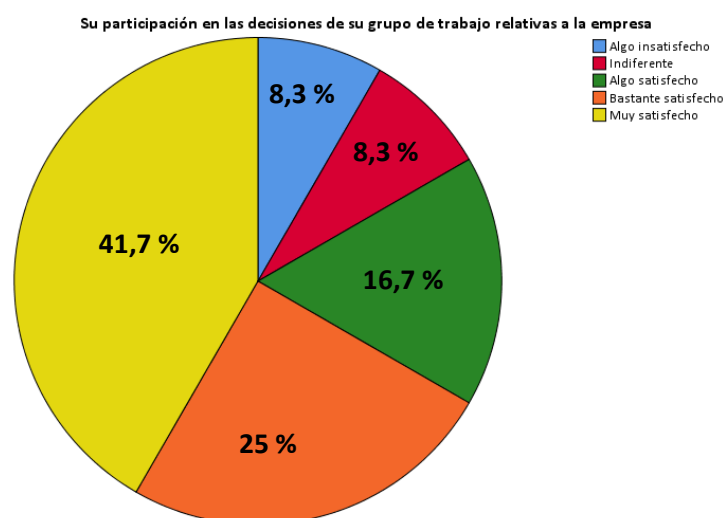
SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA



El 16,7 % de las personas trabajadoras se encuentran bastante insatisfechas con su participación en las decisiones de su departamento o sección, por lo general la tendencia es a estar satisfechos y eso se demuestra con el 75 % de las personas trabajadoras.

P. 21: Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algo insatisfecho	1	8,3	8,3	8,3
	4 Indiferente	1	8,3	8,3	16,7
	5 Algo satisfecho	2	16,7	16,7	33,3
	6 Bastante satisfecho	3	25,0	25,0	58,3
	7 Muy satisfecho	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

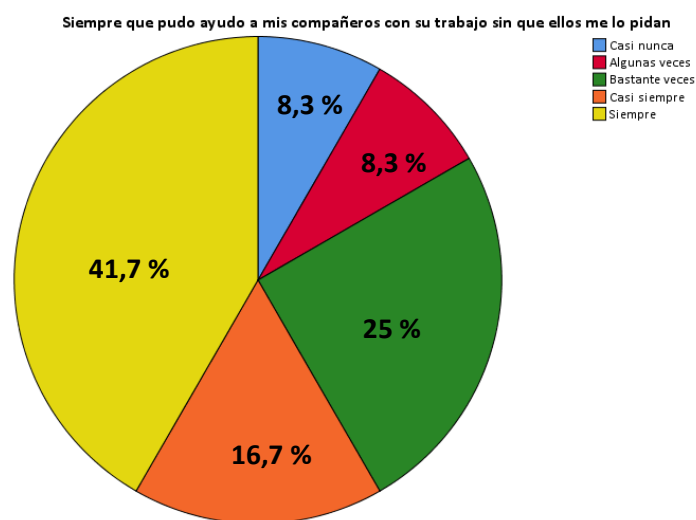
En lo que se refiere a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su empresa las personas trabajadoras se sienten muy satisfechas (41,7 %). El porcentaje global de satisfacción con este aspecto es del 83,4 % del total de las personas trabajadoras.

6.6. Sexto factor Conductas extra-rol

En este factor analizaremos las preguntas formuladas para ver la frecuencia con que se dan estas conductas en los trabajadores y abarcan desde la pregunta 24 hasta la 30.

P. 24: Siempre que pudo ayudo a mis compañeros con su trabajo sin que ellos me lo pidan

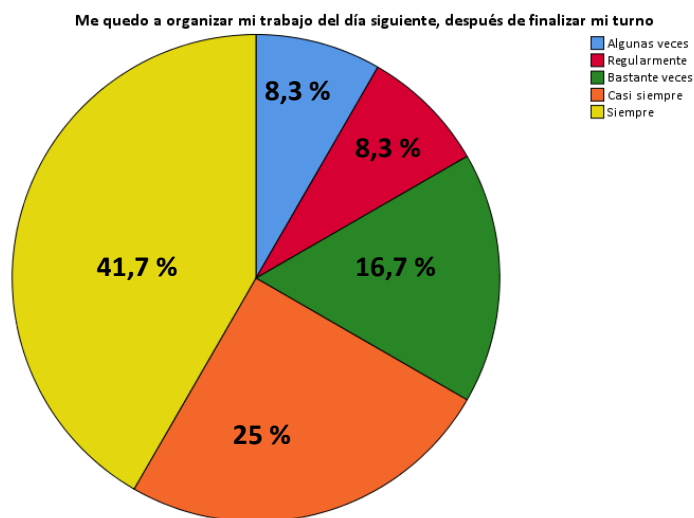
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Casi nunca	1	8,3	8,3	8,3
	3 Algunas veces	1	8,3	8,3	16,7
	5 Bastante veces	3	25,0	25,0	41,7
	6 Casi siempre	2	16,7	16,7	58,3
	7 Siempre	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



La tendencia de las personas trabajadoras es ayudar a sus compañeros con su trabajo, se refleja que son un grupo colaborativo, a destacar que el 41,7 % de la población siempre hace esta acción.

P.25: Me quedo a organizar mi trabajo del día siguiente, después de finalizar mi turno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algunas veces	1	8,3	8,3	8,3
	4 Regularmente	1	8,3	8,3	16,7
	5 Bastante veces	2	16,7	16,7	33,3
	6 Casi siempre	3	25,0	25,0	58,3
	7 Siempre	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

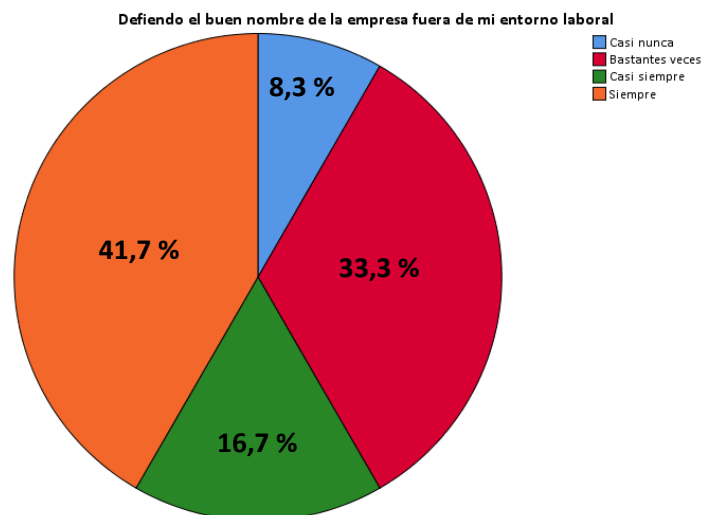


Al igual que la pregunta anterior las personas trabajadoras están comprometidas con su trabajo y organización, la tendencia es organizar su trabajo para el día siguiente.

P. 26: Defiendo el buen nombre de la empresa fuera de mi entorno laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Casi nunca	1	8,3	8,3	8,3
	5 Bastantes veces	4	33,3	33,3	41,7
	6 Casi siempre	2	16,7	16,7	58,3
	7 Siempre	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

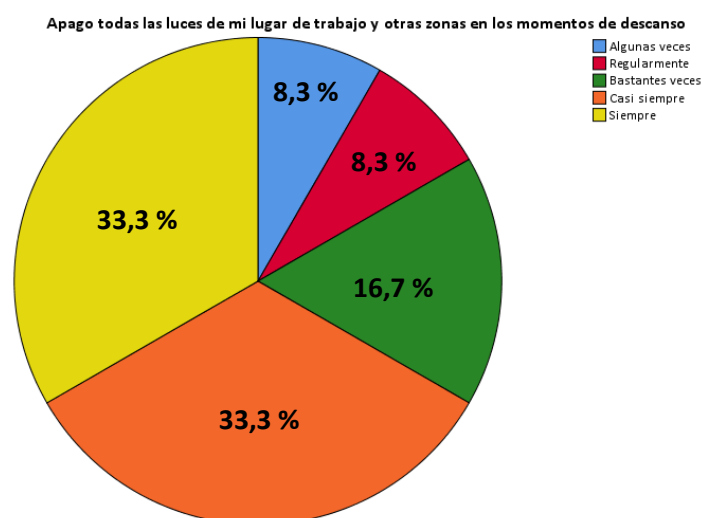
SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA



En esta pregunta lo relevante es que el 8,3 % de las personas trabajadoras casi nunca tienden a defender el nombre de su organización, esto se puede deber a falta de compromiso y que se encuentran insatisfecho con algunos aspectos que para ellos son significativos.

P. 27: Apago todas las luces de mi lugar de trabajo y otras zonas en los momentos de descanso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 Algunas veces	1	8,3	8,3	8,3
	4 Regularmente	1	8,3	8,3	16,7
	5 Bastantes veces	2	16,7	16,7	33,3
	6 Casi siempre	4	33,3	33,3	66,7
	7 Siempre	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

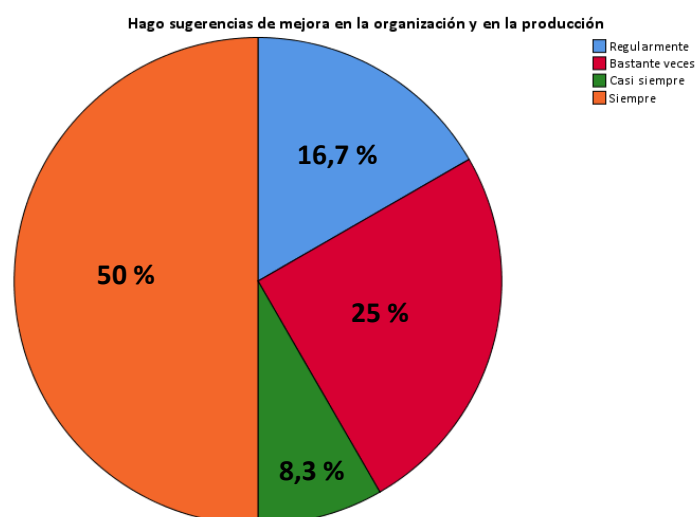


SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

El 83,3 % de las personas trabajadoras suelen apagar las luces de su lugar de trabajo, esta conducta es muy positiva para la organización ya que es un claro indicio que están comprometidos con el ahorro energético y evitan sus consecuencias ambientales. Estas conductas se suelen vincular a conductas fuera de su entorno laboral, por ejemplo, en su vida cotidiana.

P. 28: Hago sugerencias de mejora en la organización y en la producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 Regularmente	2	16,7	16,7	16,7
	5 Bastante veces	3	25,0	25,0	41,7
	6 Casi siempre	1	8,3	8,3	50,0
	7 Siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



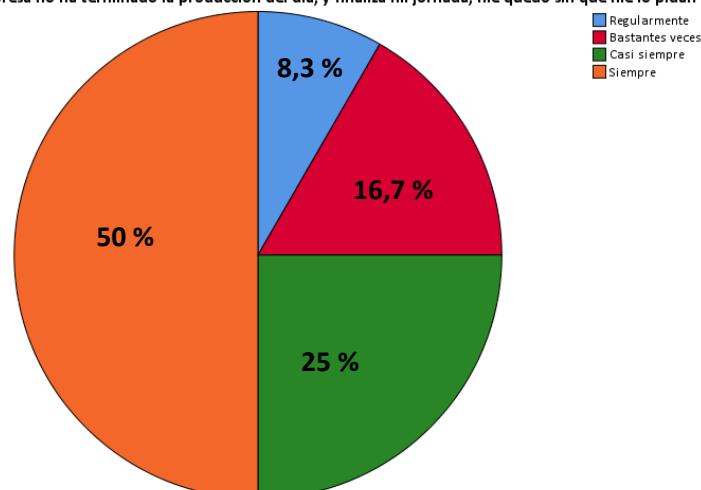
En menor o mayor medida las personas trabajadoras tienden a hacer sugerencias para mejorar la producción o la organización de su trabajo. Esto es muy beneficioso para la empresa, porque las mejoras siempre se hacen desde el punto de vista del trabajador y es el experto en realizar su tareas o funciones.

P. 29: Si mi empresa no ha terminado la producción del día, y finaliza mi jornada, me quedo sin que me lo pidan para terminar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 Regularmente	1	8,3	8,3	8,3
	5 Bastantes veces	2	16,7	16,7	25,0
	6 Casi siempre	3	25,0	25,0	50,0
	7 Siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

Si mi empresa no ha terminado la producción del día, y finaliza mi jornada, me quedo sin que me lo pidan para terminar

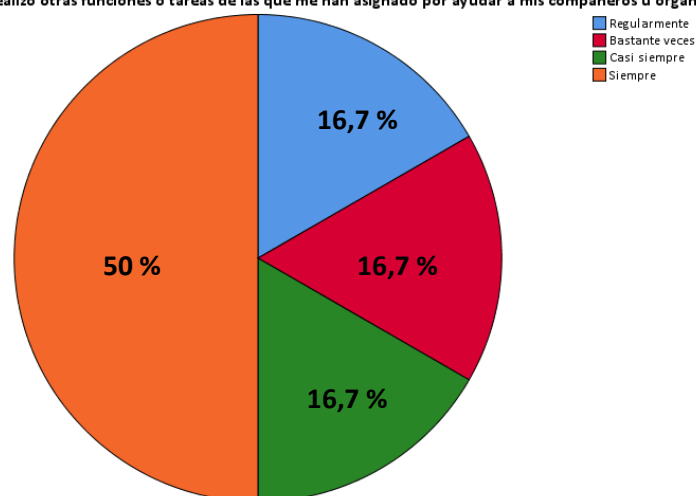


Podemos observar el compromiso que tienen las personas trabajadoras con su organización, ya que la tendencia es a quedarse a terminas su trabajo. Esto son conductas muy positivas tanto, para el buen funcionamiento de la empresa como para los propios trabajadores.

P.30: Realizo otras funciones o tareas de las que me han asignado por ayudar a mis compañeros u organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 Regularmente	2	16,7	16,7	16,7
	5 Bastante veces	2	16,7	16,7	33,3
	6 Casi siempre	2	16,7	16,7	50,0
	7 Siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Realizo otras funciones o tareas de las que me han asignado por ayudar a mis compañeros u organización



Por lo general en empresa pequeñas o familiares todos los trabajadores están comprometidos y tienden a realizar otras funciones más allá de las propias de su puesto de trabajo, los trabajadores son polivalentes. El 83,3 % de las personas trabajadoras suelen realizar otras funciones para poder realizar con éxito su trabajo.

7. Propuestas de mejoras

Después del análisis de los resultados obtenidos en los diferentes aspectos considerados relevantes para los trabajadores, observamos que una gran parte de las personas trabajadoras están entre bastante satisfechas y muy satisfechas con su organización. Un porcentaje significativo de personas trabajadoras están comprometidas con su trabajo y se sienten parte de ella. Por el tipo de actividad hay y de empresa hay situaciones donde no se pueden implementar soluciones concretas, pero se pueden hacer sugerencias para intentar mejorar la insatisfacción.

7.1. Primer factor Satisfacción con la supervisión

En este factor es importante mejorar la comunicación entre las personas trabajadoras, para ello es necesario formar a las personas responsables en liderazgo, comunicación, evaluar y dotar a los colaboradores de las competencias necesarias y apropiadas a su puesto (conocimientos, habilidades, actitudes) en resolución de conflictos y motivar al equipo hacia comportamientos positivos.

7.2. Segundo factor Satisfacción con el ambiente físico

En este factor podemos observar que hay un porcentaje significativo de personas trabajadoras entre bastante insatisfecho y algo insatisfecho. Aquí el plan de mejora propuesto es tener una reunión con los colaboradores para que se sientan implicados en las mejoras de su entorno físico. Ubicar las zonas con los problemas a mejorar y buscar las posibles soluciones entre todos.

7.3. Tercer factor Satisfacción con las prestaciones percibidas

El 8,3 y el 16,7 % de las personas trabajadoras están bastante o algo insatisfechas con este factor, esto es debido a que se sienten que no están bien remuneradas, no tienen la formación adecuada, no tienen oportunidad de promoción o sienten que no se cumple el convenio colectivo, disposiciones o leyes laborales.

Para ello sugerimos que de acuerdo con el convenio se implante en la empresa un sistema de promoción acorde a las funciones, para ello debe hacer una formación para cada puesto y según las actitudes desarrolladas por la persona trabajadora. También se implante un sistema de evaluación del desempeño, el cual garantiza una adecuada promoción, formación y remuneración.

7.4. Cuarto factor Satisfacción intrínseca con el trabajo

En este factor el plan a proponer es en su mayoría formativo, las personas trabajadoras con mayor formación en sus puestos de trabajo, se convierten en trabajadores más productivos y proactivos en la organización. Con el estudio realizado observamos que se sienten satisfechos y comprometidos con su empresa. Es un factor muy importante para la empresa. Por ello, es más importante que se sientan valorados y queridos, que pueden contar con las herramientas necesarias para desarrollar de la mejor forma posible su puesto de trabajo.

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

7.5. Quinto factor Satisfacción con la participación

Para mejorar este aspecto proponemos hacer reuniones al comienzo de cada turno donde las personas trabajadoras comenten los problemas surgidos en el día anterior y planteen posibles soluciones, crear un sistema de sugerencias de mejoras para los puestos desarrollados.

7.6. Sexto factor Conductas extra-rol

En este factor las personas trabajadoras se encuentran comprometidas con su empresa, presentan conductas muy positivas con la organización y con sus propios compañeros. Lo importante es que la organización mejore y fomente la cohesión como grupo y que las personas trabajadoras se sientan parte de la empresa.

CONCLUSIONES

Para finalizar haremos un breve repaso al trabajo realizado a las personas trabajadoras del Grupo Desmeza quienes son los principales protagonistas de este estudio.

La satisfacción laboral ha sido objeto de numerosos estudios a lo largo de la historia de las relaciones laborales, el primero en realizarlo fue Taylor, quien asumió en su estudio que la satisfacción estaba ligada a las recompensas y salarios. Sin embargo, otro estudio como el Elton Mayo demuestra que las relaciones interpersonales que tienen las personas trabajadoras en la organización es muy importante y que muchas veces se sitúa por encima de otros factores influyentes en la satisfacción laboral como la seguridad, la estima, la afiliación, el salario, etc.

Otro aspecto a tener en consideración es la motivación de las personas trabajadoras por ello Maslow baso sus estudios en la jerarquía de las necesidades humanas describiéndolas como necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización. Estas necesidades las planteo en forma de pirámide. Otro planteamiento importante es el realizado por Herzberg cuya teoría está planteada en el ambiente externo y en el trabajo individual.

Cuando las organizaciones crean un puesto de trabajo está diseñando una herramienta interna para poder buscar a los candidatos idóneos para poder desarrollar con éxito unas series de funciones y tareas. Se espera que la persona que ocupe el puesto desarrolle un rol específico y que se relaciones con los otros puestos, estas conductas o roles son los que la empresa espera que se manifiesten para ir ajustando los puestos para conseguir los objetivos productivos. Cada persona tiene unas características individuales y desarrolla conductas individuales que hacen que el puesto tenga éxito. Estas conductas se ven influenciadas por diferentes factores que entran en juego para hacer que la persona ocupante del puesto desarrolle esas conductas.

En el Grupo Desmeza nos encontramos con diferentes puestos de acuerdo a su actividad económica, al ser una empresa dedicada al transporte de mercancía observamos que es un sector masculinizado, pero esto no impide que los puestos sean ocupados por personas de ambos sexos. En el análisis realizado observamos que es una empresa familiar que cuenta con un total de 33 trabajadores distribuidos entre gerentes, administrativos, mandos intermedios y operarios con diferentes niveles formativos y variedad de edad. Que se una empresa familiar nos facilitó realizar el estudio y plantearnos lo objetivos e hipótesis a desarrollar.

Para realizar un mejor análisis de los resultados se agruparon en los diferentes factores planteado por los psicólogos Meliá y Peiró autores del cuestionario de satisfacción laboral S20_23, el cual fue escogido por su fiabilidad y validez, se añadieron preguntas para poder comprobar los objetivos planteados para el estudio.

Después de realizar el análisis de los resultados obtenidos en las diferentes preguntas planteadas observamos que la mayoría de las personas trabajadoras se sienten satisfechas con su trabajo. Tenemos algunos trabajadores que están insatisfechos con el salario, la iluminación, la limpieza, el sistema de promoción, la forma de negociar las condiciones laborales. Este grupo de personas trabajadoras se sienten entre bastante y algo insatisfechas. Para mejorar esta situación se ha hecho sugerencias de algunas medidas a tener en cuenta para poder conocer a fondo el problema y buscar la mejor solución para ambas partes.

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

Las personas trabajadoras del Grupo Desmeza están satisfechas, lo que nos lleva a comprobar que la satisfacción puede influir en la conducta de los trabajadores. Estas conductas son las requeridas en el puesto a desempeñar, pero también se generan conductas extra-rol, las cuales son aquellas conductas positivas que mejoran la productividad de la empresa y de los propios trabajadores, ya que muchas de estas conductas se suelen relacionar con el trabajo del día a día.

La media de la satisfacción laboral en el Grupo Desmeza es de 5,70 con una desviación estándar de 1,41. En cuanto a la correlación existente entre la satisfacción laboral y la conducta extra rol es lineal positiva ascendente, esto significa que se comprueba la hipótesis de que las conductas extra-rol de las personas trabajadoras es consecuencia de la satisfacción laboral. Por lo tanto, a mayor satisfacción laboral mayor probabilidad que aparezcan las conductas extra-rol positivas.

A continuación, presentamos la satisfacción laboral media y la desviación estándar media de los diferentes factores estudiados:

	Primer factor Satisfacción con la supervisión Preguntas 13 a la 18	Segundo factor Satisfacción con el ambiente físico Preguntas 6 a la 10	Tercer factor Satisfacción con las prestaciones percibidas Preguntas 4, 11, 12, 22 y 23	Cuarto factor Satisfacción intrínseca del trabajo Preguntas 1, 2, 3 y 5	Quinto factor Satisfacción con la participación Preguntas 19 a la 21	Sexto factor Conductas extra-rol Preguntas 24 a la 30
Satisfacción media	5,81	5,57	5,53	5,72	5,69	5,86
Desviación estándar media	1,24	1,67	1,11	1,66	1,48	1,32

Ilustración 7 Elaboración propia

Con estos resultados podemos decir que las personas trabajadoras del Grupo Desmeza están satisfechas con su trabajo. Esto es importante tanto, para la organización como para los propios trabajadores, debido a que se sienten parte de la empresa.

Finalmente podemos afirmar que a mayor satisfacción laboral en las personas trabajadoras mayor es la probabilidad que generen conductas extra-rol.

BIBLIOGRAFÍA

- Ares Parra , A., & Gómez Gómez , F. (16 de 11 de 2009). *Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo*. Recuperado el 03 de Mayo de 2021, de Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo: https://eprints.ucm.es/id/eprint/9613/1/Conductas_de_Ciudadan%C3%ADa_Organizacional_y_la_Confianza_en_la_Construcci%C3%B3n_de_Equipos_de_Trabajo_Trabajo_Social_2008_25.pdf
- Beyona Marrugo, E. A., Carrillo Landazabal, M. S., Severiche Sierra, C. A., & Espinosa Fuentes, E. A. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Espacios*, 2. Recuperado el 05 de Mayo de 2021, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n02/18390201.html>
- Dávila de León, M. C. (31 de 01 de 2016). *Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar*. Recuperado el 03 de Mayo de 2021, de Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar: <https://www.ijpsy.com/volumen16/num1/431/comportamiento-de-ciudadania-organizacional-ES.pdf>
- Díaz Vilela, L. (noviembre de 1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Métodos*. Obtenido de <https://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>
- Eden. (02 de 04 de 2021). *Satisfacción laboral: factores de influencia positivo y negativo*. Recuperado el 02 de Abril de 2021, de <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Francia, G. (23 de Septiembre de 2020). *Qué es el conductismo en la psicología*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de Qué es el conductismo en la psicología: <https://www.psicologia-online.com/que-es-el-conductismo-en-la-psicologia-5238.html>
- Gamboa Ruiz, E. J. (4 de septiembre de 2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado el 5 de octubre de 2021, de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García , O. E., Peley, R., Pertúz , S., Pérez, K. L., & Viloría , J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Espacios*, 4. Recuperado el 10 de Mayo de 2021, de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/20413704.html>
- García Viamontes, D. (Julio de 2010). *Satisfacción Laboral: Una Aproximación Teórica*. Recuperado el 25 de septiembre de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Hernandez Sánchez, I., Parra, M. A., García Padilla , J. L., De Castro Beleño, N., Romero Díaz, C. H., & Duran , S. E. (2018). Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes. *Espacios*, 22. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/18390722.html>
- Iriarte Cerdán , L. (s.f.). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Obtenido de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>

- Jaik Dipp, A., Tena Flores, J. A., & Villanueva Gutiérrez, R. (29 de junio de 2010). *Satisfacción Laboral y Compromiso Institucional de los Docentes de Posgrado*. Recuperado el 24 de agosto de 2021, de Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739.pdf
- La normatividad de los comportamientos de ciudadanía organizacional*. (2017). Recuperado el 03 de Mayo de 2021, de La normatividad de los comportamientos de ciudadanía organizacional: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/665/485>
- Márquez Pérez, M. (08 de 05 de 2006). *Satisfacción Laboral*. Recuperado el 01 de 05 de 2021, de Satisfacción Laboral: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion_laboral.pdf?1543004547=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSatisfaccion_Laboral.pdf&Expires=1619869333&Signature=cZhwmOTr8EBGDIXG2bf4XXDTMS3HyaWb418j-yna00QXBCdFBFkbf6csxLfalg5~t~
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (02 de octubre de 1998). *Cuestionario de Satisfacción laboral S20_23*. J. M. Meliá. Recuperado el 20 de octubre de 2021, de Cuestionario de Satisfacción laboral S20_23. J. M. Meliá: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Morán Astorga, M. C., & Fínez Silva, M. J. (2019). *Psicología del trabajo*. León: Eolas Ediciones.
- Muchinsky, P. M. (2001). *Psicología Aplicada al Trabajo*. Madrid : Paraninfo-Thomson Learning.
- Nicole Roldán, P. (31 de julio de 2017). *Trabajo*. Recuperado el 10 de agosto de 2021, de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/trabajo.html>
- Osca Segovia, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres.
- Peiró Silla, J. M. (2013). *Introducción a la psicología del trabajo*. Madrid : CEF.
- Peiró, J. M. (1992). *Psicología de la organización*. Tomo 2. Madrid: UNED.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (2002). *Tratado de Psicología del Trabajo, Volumen I: La actividad Laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis S.A.
- Pereda Martín, S., Berrocal Berrocal, F., & Alonso García, M. A. (2014). *Bases de Psicología del Trabajo para gestión de recursos humanos*. Madrid: Síntesis.
- Pereda, S., Berrocal, F., & Alonso, M. A. (2008). *Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Psicología y Mente. (2021). *Psicología*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de Psicología: <https://psicologiaymente.com/psicologia>
- Quintanilla, I. (2013). *Psicología social del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Rodríguez Fernández, A. (1998). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Rodríguez Fernández, A., Díaz Bretones, F., Fuertes Martínez, F., & Martín Quíros, M. A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Segovia Osca, A. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Madrid : Sanz y Torres.

Triglia, A. (2020). *Las 7 principales corrientes de la Psicología*. Recuperado el 05 de mayo de 2021, de Las 7 principales corrientes de la Psicología: <https://psicologiaymente.com/psicologia/principales-corrientes-psicologia>

Weinert, A. B. (1985). *Manual de psicología de la organización "La conducta humana en las organizaciones"*. Barcelona: Herder.

Wikipedia , L. (17 de octubre de 2021). *Pirámide de Maslow*. Recuperado el 22 de octubre de 2021, de Pirámide de Maslow: https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow

ANEXOS

Encuesta de Satisfacción laboral en el Grupo Desmeza

Autores: J.L. Meliá y J.M. Peiró

Estudio realizado por Eduardo Asuaje Camejo estudiante del Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Introducción

En primer lugar, quiero agradecer su colaboración en la cumplimentación de este cuestionario, con él se pretende hacer un trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral en el Grupo Desmeza. El instrumento forma parte del Trabajo Fin de Grado para obtener el Título de Relaciones Laborales y Recursos Humanos por la Universidad de Zaragoza.

Es un instrumento totalmente anónimo, esto significa que no tiene preguntas personales que puedan hacer referencia a su personalidad, por lo tanto, los resultados aquí obtenidos serán manejados solo para la investigación.

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

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

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

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

También encontraras otro tipo de preguntas en las que tienes que indicar la frecuencia en la que se presentan las situaciones o las realizas, para ello debes indicar la alternativa que mejor se adapte a tu respuesta.

Nunca	Casi	Algunas		Bastante	Casi	
1. <input type="checkbox"/>	nunca	veces	Regularmente	veces	siempre	Siempre
	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Le permite su trabajo desarrollar las cualidades en la que usted destaca</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA EXTRAROL EN EL GRUPO DESMEZA

21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante 1. <input type="checkbox"/>	Algo 2. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante 5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante 1. <input type="checkbox"/>	Algo 2. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante 5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante 1. <input type="checkbox"/>	Algo 2. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante 5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
24	<i>Siempre que puedo ayudo a mis compañeros con su trabajo sin que ellos me lo pidan.</i>	Nunca 1. <input type="checkbox"/>	Casi nunca 2. <input type="checkbox"/>	Algunas veces 3. <input type="checkbox"/>	Regularmente 4. <input type="checkbox"/>	Bastante veces 5. <input type="checkbox"/>	Casi siempre 6. <input type="checkbox"/>	Siempre 7. <input type="checkbox"/>
25	<i>Me quedo a organizar mi trabajo del día siguiente, después de finalizar mi turno.</i>	Nunca 1. <input type="checkbox"/>	Casi nunca 2. <input type="checkbox"/>	Algunas veces 3. <input type="checkbox"/>	Regularmente 4. <input type="checkbox"/>	Bastante veces 5. <input type="checkbox"/>	Casi siempre 6. <input type="checkbox"/>	Siempre 7. <input type="checkbox"/>
26	<i>Defiendo el buen nombre de la empresa fuera de mi entorno laboral.</i>	Nunca 1. <input type="checkbox"/>	Casi nunca 2. <input type="checkbox"/>	Algunas veces 3. <input type="checkbox"/>	Regularmente 4. <input type="checkbox"/>	Bastante veces 5. <input type="checkbox"/>	Casi siempre 6. <input type="checkbox"/>	Siempre 7. <input type="checkbox"/>
27	<i>Apago todas las luces de mi lugar de trabajo y otras zonas en los momentos de descanso.</i>	Nunca 1. <input type="checkbox"/>	Casi nunca 2. <input type="checkbox"/>	Algunas veces 3. <input type="checkbox"/>	Regularmente 4. <input type="checkbox"/>	Bastante veces 5. <input type="checkbox"/>	Casi siempre 6. <input type="checkbox"/>	Siempre 7. <input type="checkbox"/>
28	<i>Hago sugerencias de mejora en la organización y en la producción.</i>	Nunca 1. <input type="checkbox"/>	Casi nunca 2. <input type="checkbox"/>	Algunas veces 3. <input type="checkbox"/>	Regularmente 4. <input type="checkbox"/>	Bastante veces 5. <input type="checkbox"/>	Casi siempre 6. <input type="checkbox"/>	Siempre 7. <input type="checkbox"/>
29	<i>Si mi empresa no ha terminado la producción del día, y finaliza mi jornada, me quedo sin que me lo pidan para terminar.</i>	Nunca 1. <input type="checkbox"/>	Casi nunca 2. <input type="checkbox"/>	Algunas veces 3. <input type="checkbox"/>	Regularmente 4. <input type="checkbox"/>	Bastante veces 5. <input type="checkbox"/>	Casi siempre 6. <input type="checkbox"/>	Siempre 7. <input type="checkbox"/>
30	<i>Realizo otras funciones o tareas de las que me han asignado por ayudar a mis compañeros u organización.</i>	Nunca 1. <input type="checkbox"/>	Casi nunca 2. <input type="checkbox"/>	Algunas veces 3. <input type="checkbox"/>	Regularmente 4. <input type="checkbox"/>	Bastante veces 5. <input type="checkbox"/>	Casi siempre 6. <input type="checkbox"/>	Siempre 7. <input type="checkbox"/>

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____ 83.-

Sexo: 1. Varón 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno.
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.

- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
 - 3) Contrato de seis meses o menos.
 - 4) Contrato hasta un año.
 - 5) Contrato hasta dos años
 - 6) Contrato hasta tres años
 - 7) Contrato hasta cinco años.
 - 8) Fijos.
 - 9) Interinos.
87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:
- 1) Jornada partida fija.
 - 2) Jornada intensiva fija.
 - 3) Horario flexible y/o irregular.
 - 4) Jornada parcial
 - 5) Turnos fijos.
 - 6) Turnos rotativos
88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____
- 89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:
- 1) Empleado o trabajador
 - 2) Supervisor o capataz
 - 3) Mando intermedio
 - 4) Directivo
 - 5) Alta dirección o dirección general
- 90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración