

*FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTAN LA SATISFACCION  
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA DIVISION FLUVIAL CUENCA  
MAGDALENA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE  
BARRANQUILLA.*

*LUZ ELENA CANCHILA TARRIFA  
CATHERINE COLON MUÑOZ*

*CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR  
FACULTAD DE PSICOLOGIA  
BARRANQUILLA  
2001*

*FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTAN LA SATISFACCION  
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA DIVISION FLUVIAL CUENCA  
MAGDALENA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE  
BARRANQUILLA.*

*LUZ ELENA CANCHILA TARRIFA  
CATHERINE COLON MUÑOZ*

*INFORME FINAL DE INVESTIGACION PRESENTADO AL COMITE DE  
INVESTIGACION DEL PROGRAMA DE PSICOLOGIA*

*CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR  
FACULTAD DE PSICOLOGIA  
BARRANQUILLA  
2001*

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR  
BIBLIOTECA  
BARRANQUILLA

No INVENTARIO ~~4030762~~

PRECIO \_\_\_\_\_

FECHA 01-10-2008

CANJE \_\_\_\_\_ DONACION \_\_\_\_\_

*Nota de Aceptación*

3.9 (tres, nueve)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Agustín Calderín

*Jurado*

Ángel Torres

*Jurado*

\_\_\_\_\_

*Presidente del Jurado*

*Barranquilla, Junio, 2001*

*A Dios por hacer realidad todos mis sueños; A mis padres por enseñarme a ser perseverante, a mi esposo por su apoyo incondicional, y a mis hijos por regalarme los mejores años de su vida.*

*Luz Elena.*

*A toda mi familia y a Dios por apoyarme  
en todo momento y por darme fuerzas para  
seguir adelante.*

*katerine.*

## *AGRADECIMIENTOS*

*Los autores expresan sus agradecimientos a:*

- ❖ Los empleados del Ministerio de Transporte específicamente de la División Cuenca Fluvial Magdalena, por haber participado voluntariamente como muestra de esta investigación.*
- ❖ A todas aquellas personas que asesoraron directa e indirectamente esta investigación.*
- ❖ A nuestras familias por apoyarnos económicamente para poder culminar este estudio.*

## CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
<i>INTRODUCCION</i>	9
<i>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	14
<i>2. JUSTIFICACION</i>	15
<i>3. OBJETIVOS</i>	20
<i>3.1. OBJETIVO GENERAL</i>	20
<i>3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</i>	20
<i>4. MARCO TEORICO</i>	22
<i>4.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL</i>	22
<i>4.1.1. Abordaje de los factores de Riesgo Psicosocial</i>	23
<i>4.1.1.1. La dimensión organizacional y tecnológica.</i>	24
<i>4.1.1.2. La dimensión social del puesto de trabajo.</i>	25
<i>4.1.1.3. La dimensión personal.</i>	26
<i>4.2. SATISFACCION LABORAL</i>	28
<i>4.2.1. Soporte Teórico.</i>	29
<i>4.2.1.1. Teoría de la Equidad.</i>	29
<i>4.2.1.2. Teoría de los Factores</i>	30
<i>4.2.2. Modelo de los determinantes de la satisfacción.</i>	32
<i>4.2.3. Consecuencias de la insatisfacción y la satisfacción en el trabajo.</i>	35
<i>4.2.4. El diagnóstico de la satisfacción laboral y sus variables.</i>	37
<i>4.2.4.1. Condiciones de la gestión administrativa.</i>	38
<i>4.2.4.2. Condiciones del contenido del trabajo.</i>	43
<i>4.2.4.3. Condiciones de la organización del tiempo de trabajo.</i>	45
<i>4.2.4.4. Condiciones del ambiente de trabajo.</i>	46
<i>4.2.4.6. Relaciones interpersonales o intergrupales.</i>	49
<i>4.2.4.7. Estilos de vida individual.</i>	51
	<i>Pág.</i>

<i>5. DEFINICION DE VARIABLES</i>	<i>53</i>
<i>5.1. VARIABLE DE ESTUDIO</i>	<i>53</i>
<i>5.1.1. Definición conceptual</i>	<i>53</i>
<i>5.1.2. Definición Operacional</i>	<i>53</i>
<i>6. CONTROL DE VARIABLES.</i>	<i>55</i>
<i>6.1. VARIABLES CONTROLADAS</i>	<i>55</i>
<i>6.1.1. En los Sujetos</i>	<i>55</i>
<i>6.1.2. Instrumentos</i>	<i>55</i>
<i>6.2. VARIABLES NO CONTROLADAS</i>	<i>56</i>
<i>7. METODO</i>	<i>57</i>
<i>7.1. DISEÑO</i>	<i>57</i>
<i>7.2. POBLACION</i>	<i>57</i>
<i>7.3. MUESTRA</i>	<i>58</i>
<i>7.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS</i>	<i>58</i>
<i>7.5. PROCEDIMIENTO</i>	<i>62</i>
<i>8. RESULTADOS</i>	<i>64</i>
<i>9. CONCLUSIONES</i>	<i>78</i>
<i>10. DISCUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	<i>83</i>
<i>BIBLIOGRAFIA</i>	<i>85</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>88</i>

## **LISTA DE TABLAS**

	<i>Pág.</i>
<i>TABLA 1. Condiciones de la Gestión Administrativa.</i>	<i>67</i>
<i>TABLA 2. Condiciones del contenido del trabajo.</i>	<i>69</i>
<i>TABLA 3. Condiciones de la Organización del trabajo.</i>	<i>71</i>
<i>TABLA 4. Condiciones del ambiente de trabajo.</i>	<i>72</i>
<i>TABLA 5. Estilos de Liderazgo.</i>	<i>74</i>
<i>TABLA 6. Relaciones Interpersonales grupales.</i>	<i>76</i>
<i>TABLA 7. Estilos de vida individual</i>	<i>77</i>

## *LISTA DE ANEXOS*

	<i>Pág.</i>
<i>ANEXO A. Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo.</i>	<i>93</i>

## INTRODUCCIÓN

*Hoy las compañías son vistas como sistemas vivos, dinámicos, productivos y abiertos, con un recurso en común: La Gente. Como lo describe muy bien Gunnar N. Y Sandberg “Gente que interactúa y crea un sistema complejo y difícil de predecir, el cual no puede ser descrito de la misma forma que las máquinas o sistemas mecánicos programables mediante rutinas y controles.”*

*En lugar de ello los sistemas vitales y dinámicos están basados en planes estratégicos y proyectos claros por realizar, donde se enfatiza la importancia de las buenas relaciones con iguales y superiores y una atmósfera de trabajo agradable como requisitos para un alto rendimiento y el logro de las metas.*

*El Know – How técnica o experticia es fácil de identificar y adquirir con una buena selección y entrenamiento intensivo, mientras que las habilidades sociales que están al otro lado del espectro, requieren,*

*además del entrenamiento, de cambios sustanciales en las condiciones psicosociales de la organización.*

*El contenido del trabajo; la evaluación del desempeño; la organización del tiempo de trabajo; los modelos de inducción y capacitación, los sistemas de selección del personal; los sistemas de comunicación; las estrategias de motivación; el estilo de liderazgo, forman parte de grupos de factores que están presentes en las condiciones sociales y psicológicas de una organización.*

*Estas condiciones impregnan todos los elementos del sistema productivo y por ende se constituyen en causas básicas de los problemas de calidad, seguridad y competitividad que actualmente enfrentan las empresas.*

*Los factores que hacen posible la satisfacción y la motivación para el trabajo terminan formando parte de las ventajas competitivas de las empresas de hoy y del futuro.*

*El presente estudio, tuvo como objeto diagnosticar los factores de riesgo psicosociales que incidían en la satisfacción laboral de los empleados de la División Cuenca Fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de la ciudad de Barranquilla.*

*Los factores de riesgo psicosociales diagnosticados fueron delimitados y clasificados así:*

- ❖ Condiciones del Contexto Tecnológico y organizacional: Gestión Administrativa, Contenido del trabajo, organización del tiempo del trabajo y ambiente laboral.*
- ❖ Condiciones y estilos de vida del grupo social de Trabajo: Estilos de liderazgo, relaciones interpersonales y relaciones intergrupales.*
- ❖ Condiciones sobre los estilos de vida a nivel individual y otros factores de vulnerabilidad.*

*Para el logro de dicho objetivo se utilizó el diseño Descriptivo, toda vez que se establecieron los sentimientos de satisfacción o insatisfacción de los factores de riesgo evaluados y se formularon las estrategias de intervención para su mejoramiento.*

*La muestra de estudio estuvo conformada por 20 empleados de la División Cuenca Fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte, la cual constituyó el 40% de la población en estudio.*

*El instrumento utilizado para la recolección de la información, consistió en un Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo aprobado y validado por la OIT (organización Internacional del Trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud), el cual mide, a través de las respuestas del colaborador, el agrado o afecto que él siente en relación con sus condiciones de trabajo originadas en el Contexto organizacional, en los estilos de vida del grupo social de trabajo y en otros aspectos a nivel individual.*

*La información obtenida se procesó y analizó con base en los parámetros establecidos, utilizando para ello criterios de la estadística descriptiva, cuyos resultados se generalizaron a la muestra del estudio.*

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

*¿Cuales son los sentimientos de agrado o afecto de los factores psicosociales que afectan la satisfacción laboral de los empleados de la División Cuenca Fluvial del Ministerio de Transporte de la ciudad de Barranquilla?*

## 2. JUSTIFICACIÓN

*Tradicionalmente los mayores esfuerzos se han encaminado hacia el mejoramiento de las condiciones físicas del ambiente de trabajo, utilizando estrategias de control para aquellos factores que son fácilmente observables y medibles.*

*Muchos estudios han demostrado que la monotonía de una tarea, la poca oportunidad de utilizar las capacidades y habilidades, los conflictos en el equipo de trabajo, la falta de objetivos y metas claras de desempeño, un liderazgo autocrático, son uno de los tantos factores que actúan como causas básicas de la calidad, los costos, la productividad, la accidentalidad, la satisfacción, la creatividad, la motivación en el trabajo, el nivel de desempeño y las tensiones o presiones físicas y psicológicas.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> TORO, Fernando. Desempeño y Productividad. Medellín: Cincel Ltda. 1992. 132 p.

*La motivación y la Gestión Humana requieren de estrategias de intervención que respondan al principio de congruencia de que trabajar bien es trabajar a gusto y que posibiliten modificar favorablemente los factores que inciden en el bienestar tanto físico como mental.*

*El diagnóstico de los factores que influyen en la motivación y satisfacción del personal resulta básico para definir estrategias que permitan lograr un óptimo desempeño y eficacia con un mínimo de fatiga y estrés.*

*Los factores de riesgo psico-sociales fueron definidos para esta investigación como la condición o condiciones propias del individuo, medio laboral y del entorno extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador y por último estrés ocupacional, el cual puede generar desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológicos, psico-emocional y social.<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> SURATEP. Motivación y Gestión Humana. Modelo Empresa Saludable. 2000, p.6

*Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el análisis psico-sociológico estudia las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y condiciones personales fuera del trabajo que, a través de percepciones y de experiencias, pueden influir en su salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.<sup>3</sup>*

*El término factores psicosociales en el trabajo resulta difícil de definir y delimitar porque está bastante cargado de las percepciones y las experiencias subjetivas de cada individuo pero también depende de la clase de trabajo en sí mismo, del equipo y sus relaciones, del ambiente de trabajo, de las comunicaciones, así como de las condiciones sociales y económicas al exterior de la compañía.*

*Esta variedad de factores internos y externos a la empresa hacen complejo el abordaje de dicha problemática así como la delimitación de su estudio. Es bien sabido que las situaciones socio-laboral, socio-*

---

<sup>3</sup> INFORME CONJUNTO OIT – OMS. Identificación y control de los factores de riesgo psicosociales nocivos en el trabajo, Ginebra. 1984, p. 72

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL.**

*Describir los sentimientos de agrado o afecto de los factores de riesgo psico-social que afectan en la satisfacción laboral de los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de la ciudad de Barranquilla.*

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- ❖ *Describir los sentimientos de agrado o afecto que experimentan los empleados de la división Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte con respecto a las Condiciones del Contexto Tecnológico y Organizacional: Gestión Administrativa, Contenido del Trabajo, Organización del Tiempo de Trabajo y Ambiente de Trabajo.*

*familiar y cultural de las personas no se pueden separar, ya que los factores de riesgo propios de cada campo se influyen mutuamente.*

*Sin embargo, sin desconocer la importancia de los factores extralaborales y la responsabilidad del empleado en mejorar las condiciones de vida familiar y social de trabajador, esta investigación coloca su énfasis no solo en evaluar los sentimientos de agrado o afecto de los trabajadores hacia los factores de riesgo laboral en estudio, sino también en la formulación de ciertas estrategias de intervención hacia esas condiciones psicológicas y sociales generadas por el sistema organizacional y que son susceptibles de evaluación y control.*

*Con este estudio se espera ahondar mas en el conocimiento de la dinámica psico-social a nivel laboral y así enriquecer el estado de las investigaciones al respecto.*

*Pretenden además los investigadores, que los resultados obtenidos ayuden a responder muchos de los interrogantes, que sobre la satisfacción laboral existen, y de esta forma, brindar a la empresa la información necesaria para proceder bajo sus propias directrices, en la*

*Implantación de estrategias que les permitan incrementar los niveles de satisfacción de sus empleados, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida de todos los miembros de la organización.*

*Este estudio cobra importancia Institucional, en la medida en que proporciona a la Universidad Simón Bolívar una visión más amplia del estudio de los factores psico-sociales en el ámbito laboral, una área en donde las investigaciones con respecto a este tipo de variables han sido muy escasas en esta ciudad.*

*Se convierte entonces, este estudio en un reto personal y profesional para los investigadores, ya que con ello contribuyen al fortalecimiento de una organización, al mejoramiento de la calidad de vida de cierto número de personas , y al enriquecimiento mismo, fortaleciendo un campo y una compañía donde las investigaciones de este tipo han sido pocas.*

- ❖ *Describir los sentimientos de agrado o afecto que experimentan los empleados de la división Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte con respecto a las Condiciones y estilos de vida del grupo social de trabajo: Estilos de liderazgo, relaciones interpersonales y relaciones intergrupales.*
  
- ❖ *Describir los sentimientos de agrado o afecto que experimentan los empleados de la división Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte con respecto a los estilos de vida.*

## 4. MARCO CONCEPTUAL

### 4.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

*Tradicionalmente la salud ocupacional se ha especializado en el estudio de la problemática relacionada con las condiciones de seguridad, de higiene y ergonómicas, descuidando el estudio de los factores psicológicos y sociales, que si bien están influenciados por los anteriores, tienen unos condicionantes propios que requieren ser analizados en la dinámica particular de cada organización.<sup>4</sup>*

*Los factores de riesgo psicosocial se definen como la condición o condiciones propias del individuo, medio laboral y del entorno extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por ultimo estrés ocupacional, el cual puede generar desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico,*

---

<sup>4</sup> SURATEP, op cit P. 6

*psicoemocional y social.*

*4.1.1. Abordaje de los Factores de Riesgo Psico-social. Las condiciones sociales y psicológicas que afectan la satisfacción en el trabajo deben ser abordados desde un enfoque integral o sistémico, a partir del cual se logren comprender las interacciones que existen entre la tecnología, la organización y las personas. Los nexos entre estos elementos incluyen las relaciones que se generan entre las personas y los grupos y la manera como cada persona percibe, interpreta y evalúa las condiciones de su puesto de trabajo y reacciona frente a las mismas.*

*En la medida que las empresas logren comprender las interrelaciones y los diferentes nexos que existen entre cada uno de los elementos que conforman un puesto de trabajo, podrán estar en mejores condiciones de definir las intervenciones más efectivas para controlar los factores de riesgo, que a nivel general, particular o individual existen en la organización, así como los responsables de su implementación y seguimiento.<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup>SURATEP, Op cit, p. 8

*4.1.1.1. La Dimensión Organizacional y Tecnológica. Se refiere a las características de las tareas, operaciones o procesos que hacen parte de un puesto de trabajo. Esta dimensión incluye todos aquellos aspectos relacionados con: la gestión administrativa (inducción, capacitación, comunicación, salario..), Contenido del trabajo (decisiones, creatividad, variedad...), organización del trabajo ( ruido, iluminación, ventilación, seguridad..), entre otros, que tienen la capacidad potencial de afectar el desempeño laboral de las personas y por lo tanto su motivación, así como la satisfacción y la salud mental.*

*Las condiciones de trabajo desde lo organizacional y tecnológico constituyen una fuente importante de bienestar o malestar de las personas durante el desarrollo de las tareas. En la medida en que estas condiciones las afecten negativamente pueden generar insatisfacción, rotación, reclamos y un clima organizacional deficiente.*

*Su influencia benéfica depende las decisiones de los diseñadores y de los gerentes, antes que de la voluntad del trabajador.*

*4.1.1.2. La dimensión social del puesto de trabajo. Consiste en el conjunto de hechos y circunstancias de la realidad laboral que tienen que ver con las interrelaciones que se establecen entre grupo e individuos. Dichas relaciones formales e informales, que el trabajo impone a las personas, pueden afectar la satisfacción u obstaculizar el desempeño o por el contrario propicia el agrado, compromiso, calidad y resultados en el trabajo. Estas condiciones también tienen que ver con las necesidades de apoyo y reconocimiento de las personas.*

*Las relaciones formales como interacciones especificadas por la tarea y que se dan independientemente del juego de afinidades o simpatías de los protagonistas, pueden ser armónicas, tensas o conflictivas debido, por ejemplo a la confusión con la autoridad o responsabilidades, producto de un cargo mal diseñado.*

*Las relaciones informales obedecen más al juego de afinidades entre las personas. Estas pueden llegar a ser conflictivas y obstaculizar el desempeño o armónicas propiciando el compromiso, la calidad y la productividad.*

*La dimensión social del trabajo en las empresas de hoy es altamente valorada, dado que la competitividad, la eficiencia y la afectividad del desempeño dependen en buena medida de la capacidad de trabajo en equipo, el manejo adecuado de los conflictos y la velocidad al innovar.*

*4.1.1.3. La dimensión personal. Involucra realidades internas que corresponden a estados fisiológicos y psicológicos, propios del funcionamiento de los individuos. Se refiere a condiciones personales de carácter cognitivo o afectivo que permiten a la persona derivar conceptos o sentimientos de agrado o desagrado de su experiencia. Se incluyen conceptos y juicios acerca de sí mismo y de los demás, así como las expectativas, valores, actitudes, intereses, deseos, metas y afectos.*

*Las personas traen estilos de vida y de trabajo que no siempre son fáciles de modificar. Traen prejuicios, habilidades, intereses de logro, de poder, de reconocimiento o de autorealización y reclama derechos que deben ser respetados como recibir un trato justo y respetuoso, el ser retribuido con equidad o el ser reconocido por sus esfuerzos y contribuciones.*

*El ajuste armónico de las condiciones personales depende en mayor medida de los estilos gerenciales que influyen en las decisiones que se toman para los diseños de los puestos y para la definición de los métodos de selección y entrenamiento. Pero también este ajuste depende del significado que la persona le atribuye a su trabajo, puesto que ella reacciona al mismo en función de la manera como lo percibe, interpreta y evalúa.*

*Así, por ejemplo, el mismo trabajo cargado de exigencias produce alegría, desafío, motivación y reconocimiento en una persona, incrementando su sentimiento de autoestima y autoconfianza, mientras que otra persona lo considera como una imposición generándole una situación conflictiva. Así mismo, en puestos deficientes en su diseño, con carencia de recursos o jefes ineptos, se pueden lograr niveles de desempeño sobresalientes gracias a las personas que los ocupan.*

*Para comprender la dimensión psico-social de la cultura organizacional es necesario ubicar al individuo en esa esfera usando los ejes social, psicológico y biomédico , que plantean Gunnar y Sanberg:*

*El eje social u organizacional determina el modo en que la gente percibe condiciones tales como el poder, los recursos, el estilo de dirección y los métodos de evaluación de su desempeño. En el eje psicológico se ubica el modo en que los empleados describen su forma de reaccionar a esas condiciones, es decir, si están satisfechos o no con la situación. El eje biológico representa los efectos de estas reacciones sobre la salud y el bienestar.*

#### **4.2. SATISFACCION LABORAL**

*La satisfacción se refiere a los sentimientos de afecto o agrado que una persona desarrolla en relación con las condiciones de su trabajo. Se evalúa en términos de agrado o displacer experimentado por todo lo que le rodea en el trabajo. Las reacciones de satisfacción afectan no sólo el desempeño, sino el ausentismo, la rotación, la deserción y las quejas principalmente.<sup>6</sup>*

*La motivación y la satisfacción guardan una relación mutua pero no son sinónimos. Estos conceptos se distinguen básicamente en que la*

---

<sup>6</sup> TORO, Op cit. P. 132

*motivación se refiere a la clase y selección de la conducta así como a su fuerza e intensidad que una persona empeña en su actuación ocupacional; mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos de agrado o afecto que una persona desarrolla en relación con sus condiciones de trabajo.*

*4.2.1. Soporte Teórico. Un recorrido por diversas teorías han permitido establecer que la teoría de la Equidad y la Teoría de los dos factores de Herzberg son fundamentales para el estudio de la satisfacción laboral.*

*4.2.1.1 Teoría de la Equidad. Esta teoría, siendo una teoría de la Motivación tiene algunas consideraciones importantes para decir acerca de las causas de la satisfacción y la insatisfacción de las personas.*

*La teoría de la Equidad sostiene que la satisfacción de una persona está determinada por el balance de beneficios percibidos de la siguiente manera: La equidad de las retribuciones percibidas esta determinada*

*por el balance entre lo que aporta y lo que recibe. Esta equidad percibida, a su vez determina la satisfacción.<sup>7</sup>*

*La satisfacción se logra cuando se percibe equidad y la insatisfacción cuando se percibe inequidad o injusticia. Según esta teoría, tanto la sobre-compensación como la sub-compensación provocan insatisfacción, aunque los sentimientos asociados en cada caso son diferentes. Se enfatiza que la sobre-compensación conduce a un sentimiento de culpa, mientras que la sub-compensación conduce al resentimiento.*

*4.2.1.2. Teoría de los dos factores. Esta teoría fue originalmente desarrollada por Herzberg, Mausner, Peterson y Capwel (1957) ellos afirman que los factores laborales tendrían que ser clasificados de acuerdo al hecho de si contribuían directamente o no a la satisfacción.<sup>8</sup>*

*Esta teoría sostiene que la satisfacción y la insatisfacción no se instalan*

---

<sup>7</sup> Citado por: LAWLER, E.E. Motivación in Work Organizations. Monterrey: Brook Cole Publishing Company, 1973, p.69

<sup>8</sup> Ibid, p. 69

*en un continuo entre la neutralidad y la insatisfacción. Por el contrario, existen dos continuos independientes, uno que va de la satisfacción a la neutralidad. También sostiene esta teoría que las diferentes facetas de un trabajo influyen los sentimientos de satisfacción e insatisfacción.*

*Así, por ejemplo, factores tales como el reconocimiento, la tarea en sí misma y la responsabilidad se asocian con experiencias de satisfacción, muestra que las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, la supervisión y las políticas de la compañía, se mencionan más comúnmente en conexión con experiencias de insatisfacción. Es de anotar que el logro está presente en cerca del 40% de las experiencias satisfactorias y en menos del 10% de las experiencias insatisfactorias.*

*La teoría de Herzberg afirma que factores tales como unas mejores condiciones de trabajo no pueden por sí mismo crear o eliminar la satisfacción, lo único que pueden hacer es empeorar la insatisfacción que ya se experimenta. La única manera de aumentar la satisfacción es efectuando cambios de aquellos factores que se refieren al contenido del trabajo.*

*En 1967, Herzberg propone que los factores intrínsecos al trabajo como completar exitosamente una tarea, la autonomía, el progreso alcanzado en el trabajo y el reconocimiento recibido, son factores motivacionales porque estimulan el buen rendimiento. De otro lado, factores extrínsecos al puesto de trabajo, como el salario, las condiciones de trabajo, la supervisión, la seguridad de empleo y las políticas empresariales son agentes de higiene pero no de motivación.*

*Estos postulados sostienen que mejorando los factores higiénicos se pueden desviar la insatisfacción del colaborador hacia una posición neutral y que aumentando los factores de motivación las personas pasan de ese estado neutro a un estado de satisfacción.*

*4.2.2. Modelo de los determinantes de la Satisfacción. Este modelo propuesto por Lawler en 1973, toma en consideración las diferentes facetas y aspectos del trabajo que influyen en la satisfacción. Parte de las teorías de satisfacción laboral integral, las cuales consideran que la satisfacción está determinada por la combinación de varias facetas del trabajo y los sentimientos que desarrollan las personas frente a estos*

*factores, anotando que algunos de ellos hacen una mayor contribución a la satisfacción integral que otros.*

*Su modelo corresponde en esencia a la teoría de la discrepancia que muestra la satisfacción como el resultado de la diferencia entre lo que una persona siente que debería recibir y lo que percibe estar recibiendo actualmente. En este orden de ideas el índice de satisfacción es una función tanto de las características personales como de las características del ambiente. Para esta teoría la expresión recompensa abarca todas las facetas del trabajo que determina la satisfacción personal.*

*El modelo indica que cuando la percepción de una persona es simétrica en cuanto a lo que cree merecer y lo que recibe, la persona estará satisfecha. Sin embargo, cuando una persona percibe lo que recibe excede a lo que debería recibir, experimentará sentimientos de culpa, inequidad e incluso discomfort.*

*La percepción del sujeto acerca de las recompensas recibidas, también están influenciada por:*

*La percepción de lo que reciben los otros: Entre más alto perciba el nivel de recompensa de los otros, más bajo aparecerá el suyo. Las personas observan muy bien la relación entre los aportes y los beneficios laborales ajenos, para poder determinar cual debería ser el suyo. Si en la comparación la persona cree que los demás salen más beneficiados, el resultado es un sentimiento de insatisfacción.*

*Cuando los trabajadores de bajo rendimiento reciben la misma o mayor recompensa que los de alto rendimiento, los trabajadores de alto rendimiento se sentirán menos satisfechos.*

*Los aportes laborales que trae: Habilidades , destrezas y experiencia. Entre mayor sea la percepción de lo que aporte, más elevada es la percepción de lo que debería recibir. Como consecuencia de ello la gente que aporte más debe recibir más que aquellos que aportan menos o de lo contrario se sentirán insatisfechos.*

*Las demandas de su puesto: Si los beneficios no son equitativos con las demandas, podrá hacerse una clara predicción, según este modelo , de que las personas están muy insatisfechas.*

#### *4.2.3. Consecuencias de la insatisfacción y la satisfacción en el trabajo.*

*Existen controversias en el sentido de si la satisfacción tiene incidencia directa o no en el rendimiento. Muchos estudios han encontrado que los trabajadores con mayor rendimiento se sienten tan solo un poco más satisfechos que aquellos con un desempeño inferior. Parece ser que la satisfacción tiene influencia en el rendimiento solo cuando las recompensas que se esperan dependen del desempeño del trabajador. Por lo general, teniendo en cuenta la literatura que existe de la motivación, no hay nada que sugiera una asociación entre desempeño y satisfacción.*

*Sin embargo sería muy simplista afirmar que la productividad nada tiene que ver con la satisfacción. Por el contrario, otros efectos de la insatisfacción, pueden ejercer una influencia sobre el desempeño. El ausentismo, la apatía, la rotación, retrasos, son todos costos indirectos que afectan la productividad.*

*También sucede que para aquellas personas con alta motivación al logro, un desempeño exitoso sea una fuente importante de satisfacción con el trabajo.*

*El ausentismo es una de las variables que está fuertemente relacionada con la satisfacción del empleado. No obstante hay que tener en cuenta, para su análisis, que existen otros factores como las enfermedades y los accidentes, que evitan que alguien realmente quiera ir a trabajar. Pero también se debe tener presente que muchas de las enfermedades de índole psicosomática y algunos de los accidentes de trabajo, pueden ser una consecuencia de la insatisfacción con el trabajo.*

*En la deserción laboral, muy a menudo se ha estudiado la relación que existe entre éste y la satisfacción laboral. Los hallazgos han sido consistentes en demostrar que los trabajadores insatisfechos están más dispuestos que los demás, a prescindir de su empleo. Por lo tanto, los puntajes de satisfacción sirven como predictores de deserción laboral; La deserción es costosa debido a la necesidad de captar y entrenar nuevos empleados.*

*Por otro lado Arnold y Lazarus en 1968, plantean un modelo según el cual la satisfacción tiene una relación estrecha con el estrés. Según éste modelo, la persona percibe una demanda proveniente del medio,*

*evalúa si esa demanda es positiva o negativa, es decir, una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Hará una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad o recursos para enfrentar la demanda. En caso afirmativo no experimentará estrés. En caso negativo si experimentará estrés y reaccionará de diversas maneras*

*El trabajo representa entonces la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal. Por esta razón cabe esperar que la satisfacción en el trabajo influye también, de forma considerable, sobre la satisfacción de la vida en general.*

*4.2.4. El Diagnóstico de la Satisfacción laboral y sus variables Psicosociales. Para el diagnóstico de la satisfacción laboral se puede utilizar el Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo, presentado por Suratep en su Programa Motivación y Gestión humana, el cual comprende el estudio de las siguientes condiciones, consideradas*

*como los factores de riesgo psicosocial que afectan los niveles de agrado o desagrado de los empleados en su ambiente laboral.*

*4.2.4.1. Condiciones de la Gestión Administrativa. En este aspecto, se tienen en cuenta los siguientes factores:*

*Inducción y reinducción: Se refieren a la ambientación que se le hace a una persona cuando ingresa por primera vez a una compañía o cuando cambia de área en la misma. Dicha ambientación tiene como objetivo general ubicar al nuevo empleado en el contexto y cultura organizacional, con el fin de que conozca las políticas generales y la historia de la empresa, la estructura organizacional, la misión, la visión y lo más importante, las personas con las que compartirá el trabajo. La ausencia de una inducción y de una cálida acogida al nuevo empleado, o de una reinducción y entrenamiento a quien cambia de área, genera incertidumbre, desconfianza, insatisfacción, además de los sentimientos de aislamiento que produce un nuevo trabajo. Todo lo anterior genera en el empleado una impresión negativa de la empresa, que luego será difícil de transformar.*

*Capacitación, ascensos y progreso profesional:* Los mecanismos de desarrollo de personal deben partir de la visión del individuo como un todo y por tanto deben estimular su crecimiento a tres niveles: aprendizaje de nuevos conocimientos, desarrollo de habilidades y cambio de actitudes y comportamientos del individuo frente a su propia gestión y frente a los hechos y circunstancias que lo rodean.

*Los ascensos son importantes en la medida que el empleado así lo desee, pues suele ocurrir que cuando se asciende a alguien que no quiere cambiar de cargo, lo que se produce son efectos negativos, como insatisfacción y estrés, principalmente.*

*La ausencia de mecanismos que permitan el crecimiento de los individuos genera efectos nocivos en la motivación, la autoestima y la satisfacción consigo mismo, así como el empobrecimiento de las capacidades intelectuales.*

*Información sobre cambios futuros de la empresa:* Se refiere a la oportunidad de la información que se brinda a las personas que se verán afectadas por algún cambio, así como a la planeación a nivel

*psicológico o tecnológico de los mismos. Los cambios no planeados o aquellos que se efectúan sin aportar la información necesaria a las personas, causan insatisfacción en el trabajo y consecuentemente generan sentimientos negativos y aumentos de los riesgos, entre ellos el de accidentalidad.*

*Información sobre resultados de la empresa: El estilo de comunicación de una organización determina estilos de comportamiento y claridad de la información. Es fundamental para la satisfacción laboral brindarle al personal la suficiente información tanto de los éxitos como de los fracasos de la empresa, en periodos razonables, de modo que todos se sientan que son realmente parte importante de la compañía. Brindar este tipo de información ayuda a las personas a planear y tomar decisiones acertadas en su trabajo. También contribuye al incremento de la motivación, la satisfacción y la autoestima.*

*Atención a las sugerencias de mejoramiento: Se refiere a la acogida y aplicación que la empresa hace de las sugerencias y buenas ideas de sus empleados para mejorar el ambiente, la calidad o la productividad.*

*Sentirse útil y con capacidad de transformar positivamente las condiciones de trabajo y contribuir a la productividad es un factor altamente motivante para cualquier persona. Por el contrario, cuando se producen buenas ideas pero no son tenidas en cuenta por la empresa, se producen sentimientos de rabia, apatía, impotencia, bajo autoestima e insatisfacción.*

*Estabilidad laboral: Asociada con la seguridad de tener continuidad en el desarrollo profesional y con la posibilidad de planear el futuro personal y familiar.*

*Salario. La existencia de políticas salariales y la coherencia de ellas se reflejan en aspectos como equidad interna y el pago justo en relación con las exigencias legales y con la función que realiza el trabajador.*

*Cuando las condiciones salariales no son equitativas generan insatisfacción y desmotivación en los empleados con la consecuente disminución de la calidad y cantidad de trabajo realizado.*

*Prestaciones Extralegales:* Partiendo del análisis de las motivaciones humanas es bien clara la importancia de la satisfacción de las necesidades básicas en materia de salud, educación y recreación, no sólo para el trabajador sino para los miembros de su familia. Por tanto, la permanencia en el empleo sin las debidas garantías de seguridad social, produce en el trabajador sentimientos de poco aprecio hacia la empresa y por otro parte, la angustia permanente por el bienestar propio y el de los miembros de su familia. Tal sentimiento genera insatisfacción con las consiguientes consecuencias en ausentismo y la disminución de la productividad.

*Ubicación geográfica de la empresa.* Se refiere a las características de la zona donde esta ubicada la empresa. Estas características tienen que ver con la seguridad, las facilidades de transporte, la estética, la cercanía o lejanía con otras instituciones o empresas, así como la cantidad y calidad de personas que transitan por sus alrededores. La empresa debe crear condiciones para disminuir estos factores negativos o de lo contrario generará sentimientos de insatisfacción en el trabajo.

*4.2.4.2. Condiciones del Contenido del Trabajo. Entre las variables psicosociales que inciden en la satisfacción laboral para esta condición se pueden mencionar:*

*Autonomía para tomar decisiones, para organizar y planear el trabajo:*  
*Se refiere a la posibilidad real que tiene el trabajador de controlar sus actividades o tomar decisiones que afecten aspectos relacionados con su trabajo.*

*Variación de Tareas:* *La variedad cognoscitiva consiste en la cantidad y diversidad de conceptos, principios o normas que deben emplearse y aplicarse en la ejecución del trabajo. Según los puestos de trabajo las operaciones pueden ser más o menos variadas o pueden estar determinadas de antemano y ser poco diversificadas.*

*Importancia otorgada a la tarea:* *Se refiere a la consideración social que esta ligada a una tarea. Según sea la tarea que cumple un trabajador, se beneficiará o no de un cierto prestigio ante sus compañeros, se sentirá valorado o no y este juicio social tendrá una repercusión en él. Mas allá de la posición jerárquica existen otras*

*variables que influyen en el estatus que gana un trabajador dentro de la organización tales como la experiencia y los conocimientos que confieren un nivel de experticia que le da en un campo particular del saber y la antigüedad acompañada del conocimiento que logra el trabajador acerca de la historia y del acontecer de la empresa.*

*Atención o carga mental: Es el esfuerzo necesario para canalizar y mantener un estado de conciencia alerta. El esfuerzo de atención resulta del nivel de concentración y de reflexión más o menos intenso y de la continuidad de ese esfuerzo. Cuando más breves son los intervalos que separa los periodos de movilización de la conciencia, mayor es la carga mental. El exceso de carga mental produce fatiga, la cual se traduce en perturbaciones orgánicas, físicas o psicosomáticas.*

*Frecuencia de la interacción con otras personas: referida a la variedad social. Esta representada por la frecuencia de los contactos que debe realizar el empleado con otras personas por motivos de su trabajo.*

*Utilización de conocimientos, habilidades y experiencia: Es frecuente que por razones del alto desempleo las personas acepten trabajar en*

*cargos que no se ajustan a su perfil profesional y por lo tanto a sus expectativas, ocasionando insatisfacción con la tarea y poca motivación para un desempeño exitoso.*

#### *4.2.4.3. Condiciones de la organización del tiempo de trabajo:*

*Evalúa los siguientes factores psicosociales. Tiene en cuenta:*

*Horario: Los horarios de trabajo están vinculados con las estructuras del sueño y vigilia, con la participación social y en general con los estilos de vida de la población. Se ha comprobado que el cambio de horario de los turnos de trabajo, modifica los ritmos biológicos, los ciclos del sueño, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, los niveles de azúcar y la satisfacción en el trabajo.*

*Horas extras: El inadecuado diseño de los cargos, la solicitud por parte de la empresa para trabajar horas extras y las características de la personalidad del trabajador, son algunos de los diferentes motivos por los cuales algunas personas trabajan más horas diarias de las legalmente establecidas.*

*Ritmo o velocidad del trabajo:* Se refiere al grado de exigencia o rapidez con que se debe ejecutar la tarea.

*Pausas o descanso:* Entendidos como aquellos pequeños periodos que necesita toda persona que trabaja para estirarse, descansar, hidratarse, fortalecer las interrelaciones humanas y recuperar la atención y la energía necesarias para realizar un trabajo con satisfacción y calidad.

*La ausencia o poca oportunidad de hacer pausas durante la jornada laboral, produce fatiga física y psicológica, además de impedir las sanas relaciones con sus compañeros.*

**4.2.4.4. Condiciones del Ambiente de trabajo:** Se tiene en cuenta:

*Ventilación, Ruido, Condiciones de Seguridad en el ambiente, Postura Corporal:* La carencia de adecuadas condiciones ambientales como las ya mencionadas generan insatisfacción y afectan sensiblemente la confianza del empleado y su tranquilidad para realizar el trabajo, además de sus condiciones de seguridad que alteran o no su estado de salud.

*4.2.4.5. Estilos de liderazgo. La Forma como se ejerce el liderazgo dentro de la organización puede producir insatisfacción en los trabajadores. Se pueden mencionar los siguientes factores:*

*El manejo del error: El permiso para correr riesgos y para cometer errores da a la persona libertad y confianza para aprender, para utilizar su talento. Un buen líder sabe responder al fracaso y concibe el error como otra manera de hacer las cosas o como una oportunidad para crecer y aprender. Esta manera de manejar el error lleva al líder a concentrarse en el éxito y no en el fracaso.*

*Acogida a las sugerencias: Se refiere a la posibilidad real que tiene el empleado de sugerir mejoras en los procesos, expresar sus opiniones en las reuniones de trabajo, formular preguntas y establecer y negociar con su jefe sus propias metas de desempeño.*

*Delegación de responsabilidades: Esta variable se refiere no sólo al hecho de delegar sino al tipo e importancia de las funciones que se delegan. No todos los empleados se sienten satisfechos cuando les delegan responsabilidades con un mayor nivel de exigencia del que*

*están acostumbrados a manejar. Cuando se delegan tareas de contenido muy elevado respecto a las capacidades del individuo, provocan reacciones de estrés y sentimientos de inseguridad y baja autovaloración, que pueden incidir en la vida del individuo dentro y fuera de su núcleo laboral.*

*Reconocimiento por logro de objetivos: Reconocer un trabajo bien hecho, una entrega a tiempo o el interés por una tarea, es algo que tiene efectos sumamente positivos en el empleado que lo recibe. Entre estos se pueden mencionar el aumento de la autoestima, la satisfacción en el trabajo y un mayor interés y compromiso con las metas pendientes. De igual modo, la ausencia de esa actitud de reconocimiento por parte del líder genera en los colaboradores sentimientos de insatisfacción, ambigüedad, incertidumbre, escaso desarrollo de las habilidades personales, baja autoestima y disminución de su desempeño.*

*Trabajo en equipo: Existe trabajo de equipo cuando los integrantes del mismo tienen una visión de sistema respecto a la actividad que los reúne y cuando cada uno sabe que su propio trabajo no es el más*

*importante sino que lo realmente importante es la sinergia o la unión del esfuerzo de todos.*

*Evaluación del desempeño: Se refiere a un método establecido por la empresa para proveerle al colaborador permanentemente retroinformación sobre la calidad y deficiencia de su desempeño y sobre el éxito o fracaso en el logro de sus metas. Estos procesos deben estar soportados en relaciones de confianza entre el jefe y el colaborador, a partir de las cuales se mejore la planeación, organización, dirección y control del personal y se identifiquen las necesidades de capacitación rediseño de tareas y de mejoramiento mutuo.*

**4.2.4.6 Relaciones interpersonales o intergrupales:** *Evalúa los siguientes riesgos: Se puede medir teniendo en cuenta los siguientes factores:*

*Calidad de las relaciones con las personas de la empresa: Se refiere a la posibilidad que tienen los trabajadores de comunicarse y de relacionarse. Esto depende de varios factores: de la vecindad de unos*

*con otros, la posibilidad de desplazarse, la ausencia de barreras como el ruido y el más importante, la propia motivación de los empleados para establecer relaciones calidad, de cooperación y de apoyo. La falta de calidez y de un poco de confianza entre las personas que comparten un espacio de trabajo genera insatisfacción laboral.*

*Solución de conflictos: Los conflictos de grupo necesitan siempre ser resueltos, confrontados y transformados en el menor tiempo posible, para que no lleguen a exceder los límites de la tolerancia de las personas y desencadenar reales problemas. Los conflictos intergrupales se suceden entre dos o más grupos y pueden originarse por la competencia en la lucha por recursos y recompensas limitadas.*

*Colaboración entre las personas del grupo de trabajo. Un equipo de trabajo orientado a la cooperación es aquel que logra diferenciar los proyectos comunes y al mismo tiempo le permite a las personas actuar como individuos independientes, tomando en cuenta sus necesidades individuales, mostrando aprecio y respeto hacia ellas. La colaboración necesita de apertura y honestidad, para que cada uno de los miembros del equipo comprenda la naturaleza de los conflictos.*

*De esta manera crea y se mantiene en el equipo de trabajo un clima emocional positivo.*

*4.2.4.7. Estilos de Vida Individual. Entre los factores a tener en cuenta se pueden mencionar:*

*Recorrido entre la casa y el trabajo: Se refiere al tiempo que se invierte en llegar al lugar de trabajo, a lo agradable o desagradable del trayecto recorrido, a las condiciones del transporte y la protección con que se cuenta contra riesgos públicos como asalto, secuestro, congestión de tránsito, entre otros.*

*Tiempo libre: La realización continua de actividades diferentes al trabajo y una adecuada distribución del tiempo para trabajar, actualizarse, descansar, recrearse y compartir en familia, es una de las condiciones primordiales para tener una buena salud mental y mantener la suficiente energía y disposición para el trabajo.*

*Percepción de efectos negativos del trabajo sobre la salud. Aunque existen métodos para medir objetivamente los efectos negativos del*

*trabajo sobre la salud, es importante, no obstante, contar con esa percepción subjetiva que el propio empleado tiene de dichos efectos, ya que esta información nos dice, por ejemplo, que aunque los riesgos del ambiente de trabajo estén bajo control, la vulnerabilidad de cada individuo es tan particular, que puede estar siendo afectado más de lo que los responsables de la empresa pudiesen pensar. Otro motivo por el cual es importante conocer la percepción individual de los trabajadores, obedece al factor multicausal que tienen muchas enfermedades, donde los estilos de vida juegan un papel fundamental; de modo que aquellas afecciones que el trabajador atribuye netamente a causas de tipo laboral, puedan ser mejor explicadas para facilitar su intervención extralaboral.*

## *5. DEFINICION DE VARIABLES*

### *5.1. VARIABLES DE ESTUDIO.*

#### *Satisfacción Laboral.*

*5.1.1. Definición Conceptual. La satisfacción se refiere a los sentimientos de afecto o agrado que una persona desarrolla en relación con las condiciones de su trabajo. Se evalúa en términos de agrado o displacer por todo lo que le rodea en el trabajo.<sup>9</sup>*

*5.1.2. Definición Operacional. La variable de estudios fue medida utilizando como instrumento esencial el Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo (CST). Se realizó teniendo en cuenta las siguientes dimensiones.*

---

<sup>9</sup> TORO, Ibid p. 69

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES.</i>
<i>SATISFACCION</i>	<i>Organizacional y Tecnológica.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Gestión Administrativa.</i></li> <li>❖ <i>Contenido del Trabajo.</i></li> <li>❖ <i>Ambiente de Trabajo.</i></li> <li>❖ <i>Organización del tiempo de trabajo.</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖</li> <li>❖ <i>Grupal o social.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Estilos de Liderazgo.</i></li> <li>❖ <i>Relaciones Integrapales.</i></li> <li>❖ <i>Relaciones Interpersonales.</i></li> </ul>
	<i>Individual o Vulnerabilidad.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Estilos de vida individual.</i></li> </ul>
<i>TRABAJO.</i>		

## 6. CONTROL DE VARIABLES

### 6.1. VARIABLES CONTROLADAS

#### 6.1.1. En los Sujetos.

<i>QUE?</i>	<i>COMO</i>	<i>POR QUE?</i>
<i>Area de Trabajo.</i>	<i>Escogiendo que todos fuesen empleados del área Administrativa del Ministerio de Transporte, específicamente de la división Cuenca Fluvial Magdalena.</i>	<i>Por ser un grupo de trabajo colaborador, dispuesto a participar voluntariamente como muestra de estudio de esta investigación, y por ser una área donde se presenta un índice alto de rotación y ausentismo del personal.</i>

#### 6.1.2 Instrumento.

<i>QUE?</i>	<i>COMO</i>	<i>POR QUE?</i>
<i>MEDICION OBJETIVA DE LA VARIABLE DE ESTUDIO</i>	<i>Escogiendo el CST (Cuestionario de satisfacción en el Trabajo) como instrumento de medición de la variable de estudio.</i>	<i>Por su validez y confiabilidad comprobada en las investigaciones realizadas por OIT y OMS.</i>

## 6.2. VARIABLES NO CONTROLADAS

<i>QUE?</i>	<i>POR QUE?</i>
<i>SITIO DE APLICACION DEL INSTRUMENTO.</i>	<i>Por la complejidad de las funciones de quienes participaron como muestra, lo que impidió concentrarlos a todos en un mismo sitio y a una misma hora para la aplicación del Instrumento, utilizando entonces el sitio de trabajo de cada uno para su aplicación.</i>
<i>EDAD, GENERO, ANTIGUEDAD, CONDICION SOCIOECONOMICA RELIGION.</i>	<i>Por los diversos rangos de edad, religiones, estrato social , antigüedad, y demás a los que pertenecen los sujetos muestra de la investigación.</i>

## **7. METODO**

### **7.1. DISEÑO**

*La estrategia metodológica utilizada para esta investigación fue el diseño Descriptivo, ya que su objetivo principal es tratar de describir las principales causas de formación, y estructura de un fenómeno, sin determinar causales.<sup>10</sup>*

### **7.2 POBLACION**

*La población sujeto de la presente investigación son 50 empleados del área administrativa del Ministerio de Transporte de Barranquilla, específicamente en la división Cuenca Fluvial Magdalena.*

*La actividad laboral de los empleados de esta división del Ministerio de Transporte gira en torno al control del transporte fluvial por el Rio*

---

<sup>10</sup> ABELLO, Raimundo. Y MADARRIAGA. Camilo. Estrategias de Evaluación de Programas Sociales. Barranquilla. Uninorte. 1985

*Magdalena el cual es responsabilidad de la Seccional del Ministerio de Transporte de la ciudad de Barranquilla.*

### **7.3. MUESTRA**

*La muestra de este estudio fue escogida de forma intencional, teniendo en cuenta el tamaño de la población, de la cual se estimo conveniente tomar un 40% como muestra final, porcentaje considerado significativo, es decir un promedio de 20 empleados.*

### **7.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS**

*El instrumento que se utilizó para este estudio fue el Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo, el cual mide a través de las respuestas, el agrado o afecto que las personas sienten en relación con sus condiciones de trabajo originadas en el contexto organizacional, a los estilos de vida del grupo social de trabajo y en cuanto a la dimensión individual. Véase Anexo A.*

*Los factores psicosociales que mide el cuestionario de Satisfacción en términos de agrado o discomfort son los ya vistos en el marco conceptual de esta investigación, así:*

- ❖ *Inducción y reinducción.*
- ❖ *Capacitación, ascensos y progreso profesional.*
- ❖ *Información sobre cambios futuros de la empresa.*
- ❖ *Información sobre resultados de la empresa.*
- ❖ *Atención a las sugerencias de mejoramiento.*
- ❖ *Estabilidad laboral.*
- ❖ *Salario.*
- ❖ *Prestaciones Extralegales.*
- ❖ *Ubicación geográfica de la empresa.*
- ❖ *Autonomía.*
- ❖ *Variedad de las tareas.*
- ❖ *Importancia otorgada a la tarea.*
- ❖ *Atención o carga mental.*
- ❖ *Frecuencia de la interacción con otras personas.*
- ❖ *Utilización de conocimientos, habilidades y experiencia.*
- ❖ *Horario.*

- ❖ *Horas extras*
- ❖ *Ritmo o velocidad del Trabajo.*
- ❖ *Pausas o descanso.*
- ❖ *Ventilación, ruido, condiciones de seguridad del ambiente y postura corporal.*
- ❖ *Manejo del error.*
- ❖ *Acogida a las sugerencias.*
- ❖ *Delegación de las responsabilidades.*
- ❖ *Reconocimiento por el logro de objetivos.*
- ❖ *Trabajo en equipo.*
- ❖ *Evaluación del desempeño.*
- ❖ *Calidad de las relaciones con las personas de la empresa.*
- ❖ *Solución de conflictos.*
- ❖ *Colaboración entre las personas del grupo de trabajo.*
- ❖ *Recorrido entre la casa y el trabajo.*
- ❖ *Tiempo libre.*
- ❖ *Percepción de efectos negativos del trabajo sobre la salud.*

*Las variables de la satisfacción fueron seleccionadas sobre la base de los determinantes psico-sociales planteados por el Comité Mixto, OIT*

*(organización Internacional del Trabajo), OMS organización Mundial de la salud, de Medicina del Trabajo en su novena reunión, así como por los soportes teóricos que existen sobre la satisfacción.*

*También se tuvieron en cuenta las dimensiones tecnológicas, organizacional, económica y social del puesto de trabajo propuesto por Fernando Toro en su libro Desempeño y productividad*

*El cuestionario de Satisfacción en el Trabajo fue sometido a un estudio psicométrico para verificar sus condiciones de calidad. Para examinar la calidad de los ítems se efectuaron análisis de discriminación, deseabilidad social y consistencia del ítem con la variable que mide; Con base en estos resultados, las sugerencias del experto y las personas que participaron en el estudio, se hicieron los ajustes.*

*Se examinó la confiabilidad de la encuesta por el método de Alfa de Cronbarch y de la correlación de dos mitades, con ajuste de Sperman Brown. Se encontraron coeficientes de confiabilidad satisfactorios que ponen en evidencia la constancia y poca variabilidad de la medida que arroja dicha encuesta.*

*Se examinó su validez mediante el método cualitativo de validez de contenido y mediante el método cuantitativo de validez de construcción, ésta última con el empleo de análisis factorial (método de componentes principales). Los resultados mostraron que la encuesta permite obtener un indicador global de satisfacción. Con aplicaciones y análisis sucesivos se podrán identificar técnicamente algunos factores específicos de satisfacción.*

## **7.5. PROCEDIMIENTO**

*Fase 1. Motivados por el tema de los factores psico-sociales, las investigadoras plantearon una serie de estudios, de los cuales escogieron en forma intencional el tema de esta investigación, procediendo así a realizar toda una búsqueda bibliográfica en torno a los factores de riesgo psico-social en torno a la satisfacción laboral.*

*Fase 2. Delimitados los objetivos, alcances del estudio y el soporte teórico que guiara la investigación, se procedió a la búsqueda de un instrumento que permitiera medir los niveles de satisfacción laboral en torno a una serie de factores psicosociales, encontrando el Cuestionario*

*de Satisfacción en el Trabajo, instrumento cuya validación y confiabilidad permitió escogerlo como el instrumento guía de la investigación. Procediendo entonces, a su aplicación en los diferentes puestos de trabajo de los sujetos que conformaron la muestra de la investigación.*

*Fase 3. Una vez aplicado el instrumento, se procedió a la tabulación de la información, utilizando para ello los criterios básicos de la estadística descriptiva. La información se analizó de tal manera que sus resultados se sintetizaron de acuerdo a las variables de estudio.*

*Fase 4. Una vez obtenidos los resultados, se procedió a consolidar toda la información en un trabajo de investigación dirigido a los miembros del Comité Investigativo de la Universidad Simón Bolívar para su evaluación, requisito indispensable para optar el título de psicólogo en dicha institución.*



## **8. RESULTADOS**

*A nivel general, los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla, se encuentran Medianamente satisfechos con las condiciones psicosociales que se dan en el ámbito laboral al cual pertenecen. Lo que sugiere que están conformes con las condiciones organizacionales dadas por el contexto organizacional y tecnológico, por las condiciones grupales o sociales que se dan en la empresa y por las condiciones individuales.*

*A continuación se presentan los resultados de acuerdo a las variables en estudio:*

### **8.1. CONDICIONES DEL CONTEXTO TECNOLÓGICO Y ORGANIZACIONAL.**

*En esta condición se obtuvo el grado de satisfacción de los siguientes factores:*

## **8. RESULTADOS**

*A nivel general, los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla, se encuentran Medianamente satisfechos con las condiciones psicosociales que se dan en el ámbito laboral al cual pertenecen. Lo que sugiere que están conformes con las condiciones organizacionales dadas por el contexto organizacional y tecnológico, por las condiciones grupales o sociales que se dan en la empresa y por las condiciones individuales.*

*A continuación se presentan los resultados de acuerdo a las variables en estudio:*

### **8.1. CONDICIONES DEL CONTEXTO TECNOLÓGICO Y ORGANIZACIONAL.**

*En esta condición se obtuvo el grado de satisfacción de los siguientes factores:*

*Condiciones de la Gestión Administrativa : Un porcentaje significativo de la muestra en estudio se siente medianamente insatisfecho en cuanto a los procesos de inducción y/o reinducción que ha recibido por parte de la empresa desde que ingresaron por primera vez a ella o cuando han sido sometidos a un cambio de área de trabajo; Lo que sugiere entonces, que los procesos que la empresa utiliza en sus programas de inducción tanto al personal nuevo como al que promociona internamente, no son suficientes para garantizar la satisfacción de los empleados, presentando así incertidumbre e insatisfacción en esta área. Una muestra inferior, pero a su vez significativa se siente satisfecho con los procesos de inducción y/o reinducción recibidos durante su estancia en la empresa, y se mantiene indiferente a ello.*

*En cuanto a la Capacitación, ascensos y progreso profesional, factor que hace parte de la Gestión administrativa, se sienten muy insatisfechos, lo que indica que los mecanismos de desarrollo de personal que la empresa tiene implantados dentro de la organización no son suficientes y no garantizan un buen nivel de satisfacción laboral, se deduce que la posibilidad de capacitación permanente, el*

*aprendizaje de nuevos conocimientos, el desarrollo de habilidades y cambio de actitudes de los empleados de la organización es reducida e insuficiente, lo que trae consigo niveles de insatisfacción bastante altos.*

*En cuanto al suministro de información sobre cambios futuros de la empresa a los empleados, manifiestan sentimientos de desagrado ya que no se les brinda información oportuna sobre los cambios en las políticas y normas organizacionales que de una u otra manera los afecta como trabajadores, lo que les genera altos sentimientos de insatisfacción.*

*En lo referente a la información que se les suministra sobre los resultados de la empresa, manifiestan estar conformes, es decir, medianamente satisfechos sobre los estilos de comunicación que se utilizan para informarles sobre los éxitos o fracasos de la empresa, sintiéndose a su vez parte de la compañía y con herramientas necesarias para planear y tomar decisiones acertadas en su trabajo.*

*Se sienten satisfechos con la acogida y aplicación que la empresa hace de las sugerencias y buenas ideas de sus empleados para mejorar el*

ambiente organizacional, lo que incide notablemente en la productividad laboral. De la misma forma, que perciben sentimientos de agrado y de entera satisfacción con la estabilidad laboral, con el salario y con las prestaciones sociales que les brinda la empresa. Sin embargo; la ubicación geográfica les produce algo de insatisfacción e inconformidad para una muestra bastante significativa, lo que podría sugerir que una mejor ubicación geográfica de la misma, mejoraría los niveles de satisfacción de los empleados. Véase Tabla 1.

**Tabla 1. Condiciones De la Gestión Administrativa.**

Factor	Muy satisfecho.	Medianamente Satisfecho.	Medianamente insatisfecho.	Muy insatisfecho.	No aplica.
Inducción	0%	0%	95%	5%	0
Capacitación.	0%	5%	10%	85%	0%
Información sobre cambios futuros de la empresa.	0%	10%	10%	80%	0%
Información sobre resultados de la empresa.	75%	25%	0%	0%	0%
Atención a las sugerencias.	20%	80%	0%	0%	0%
Estabilidad laboral.	90%	10%	0%	0%	0%
Salario.	95%	5%	0%	0%	0%
Prestaciones sociales.	90%	10%	0%	0%	0%
Ubicación geográfica.	0%	10%	80%	10%	0%

*Condiciones del Contenido del Trabajo:* Un porcentaje altamente significativo de la muestra se siente insatisfecho, derivando sentimientos de desagrado o disconfort acerca de la autonomía que tienen de controlar sus actividades o tomar decisiones que afecten aspectos relacionados con su trabajo.

*De la misma forma, manifiestan mucha insatisfacción por la diversidad de las tareas que ejecutan, empleando tareas muy poco diversificadas; lo que sugiere indicar que las tareas asignadas son muy monótonas y poco diversas, lo que puede traer consigo efectos sobre la salud de los trabajadores de esta división, especialmente estrés y por ende insatisfacción laboral.*

*En cuanto a la importancia otorgada a la tarea que realizan, se sienten en su mayoría medianamente satisfechos, lo que permite deducir que la tarea que desarrollan en sus puestos de trabajo, les brinda un cierto nivel de prestigio ante sus compañeros y ante los clientes externos, ya sea por su experiencia, antigüedad y conocimiento de las tareas.*

*En cuanto a la frecuencia de la interacción con otras personas, se derivan sentimientos de agrado y alta satisfacción, encontrando en el trabajo una alta frecuencia de contacto con otras personas.*

*En su defecto, la utilización de conocimientos, habilidades y experiencias, percibe en los trabajadores sentimientos de insatisfacción, ya que en muchos casos y por factores externos a ellos como el desempleo y la necesidad misma de trabajar, se encuentran laborando en cargos que no se ajustan a su perfil profesional y por ende a sus expectativas, ocasionando insatisfacción con la tarea y poca motivación para un desempeño exitoso. Véase Tabla 2.*

**Tabla 2. Condiciones Del contenido del trabajo.**

Factor	Muy satisfecho.	Medianamente Satisfecho.	Medianamente insatisfecho.	Muy insatisfecho.	No aplica.
Autonomía	5%	5%	10%	80%	0
Variedad de tareas.	0%	10%	10%	80%	0%
Importancia otorgada a la tarea.	20%	80%	0%	0%	0%
Atención o carga mental.	15%	70%	15%	0%	0%
Frecuencia de interacción con otras personas.	90%	10%	0%	0%	0%
Utilización de conocimientos habilidades y experiencia.	5%	15%	80%	0%	0%

*Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado a los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla.*

*Condiciones de la Organización del tiempo de Trabajo.* Se sienten muy satisfechos con los horarios de trabajo que la empresa les tiene asignados, deduciendo así que no influyen negativamente con los ritmos biológicos, ciclos de sueño, metabolismo y temperatura del cuerpo al cual están acostumbrados, produciendo a su vez un alto nivel de satisfacción; sentimiento que a su vez se refleja de la misma forma en el no tener que laborar horas extras adicionales a su jornada de trabajo, lo que indica entonces, un adecuado diseño de los cargos y unos buenos patrones de personalidad de quienes lo ejecutan; igualmente se sienten medianamente satisfechos con el ritmo o velocidad del trabajo, lo que permite deducir que se sienten a gusto con el grado de exigencia o rapidez con que se deben ejecutar las tareas que les son impuestas.

*En lo referente a las pausas o descansos, o sea a aquellos periodos que necesita toda persona que trabaja para estirarse, descansar, hidratarse, fortalecer las interrelaciones humanas y recuperar la atención y la energía necesarias para realizar su trabajo, manifiestan sentirse muy*

*satisfechos con las pausas que la empresa tiene estipuladas para ellos.*

*Véase Tabla 3.*

***Tabla 3. Condiciones De la Organización del trabajo.***

<i>Factor</i>	<i>Muy satisfecho.</i>	<i>Medianamente Satisfecho.</i>	<i>Medianamente insatisfecho.</i>	<i>Muy insatisfecho.</i>	<i>No aplica.</i>
<i>Horario</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Horas extras.</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Ritmo o velocidad del trabajo.</i>	<i>5%</i>	<i>90%</i>	<i>5%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Pausas o descanso.</i>	<i>95%</i>	<i>5%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>

*Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado a los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla.*

***Condiciones del Ambiente de Trabajo:*** *En cuanto a la ventilación, ruido, condiciones de seguridad en el puesto de trabajo y postura corporal que utilizan para desempeñar su trabajo, los empleados manifiestan sentirse en su totalidad medianamente satisfechos, lo que permite deducir que cuentan con adecuadas condiciones de ventilación*

*y aire en el sitio de trabajo, que no tienen demasiada exposición a ruidos, que cuentan con las adecuadas condiciones de seguridad y que asumen una postura corporal cómoda para desempeñar la tarea impuesta. Sin embargo, los resultados obtenidos permiten establecer algunos niveles de inconformidad en lo referente a las posturas corporales asumidas, lo que indica que se deben realizar mejoras en este aspecto. Véase Tabla 4.*

***Tabla 4. Condiciones Del Ambiente de trabajo.***

<i>Factor</i>	<i>Muy satisfecho.</i>	<i>Medianamente Satisfecho.</i>	<i>Medianamente insatisfecho.</i>	<i>Muy insatisfecho.</i>	<i>No aplica.</i>
<i>Ventilación</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0</i>
<i>Ruido.</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Condiciones de seguridad en el ambiente.</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Postura corporal.</i>	<i>20%</i>	<i>60%</i>	<i>20%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>

*Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado a los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla.*

## 8.2. *CONDICIONES DEL GRUPO SOCIAL DE TRABAJO*

*Estilos de liderazgo. Manifiestan sentimientos de agrado y confort sobre el manejo que los líderes dan a los errores, consideran satisfactorio el cometer errores con un sentido de crecimiento y no de fracaso. Se sienten muy satisfechos con la acogida que la empresa le da a las sugerencias dadas por los trabajadores para el mejoramiento del ambiente organizacional y/o a la solución de problemas, generando altos niveles de satisfacción. En cuanto a la delegación de responsabilidades, consideran sentirse medianamente satisfechos con la función que ejerce el líder en delegar funciones de alta responsabilidad y exigencia. Un porcentaje significativo, se siente muy insatisfecho en que se le deleguen responsabilidades de mayor nivel al que están acostumbrados.*

*En lo referente al reconocimiento por el logro de los objetivos, manifiestan sentimientos de insatisfacción o discomfort, lo que sugiere que muy poco le son reconocidos los trabajos bien hechos, tanto en calidad, como en tiempo y entrega y/o en sistemas de compensación por ello; lo que permite sugerir un plan de mejoramiento en este*

*aspecto, que bien puede ser incluido en una buena evaluación del desempeño, de la cual consideran sentirse muy insatisfechos, ya que no cuentan con un proceso de retroinformación que les permita derivar de su trabajo sobre la calidad o deficiencia con que lo realizan y así proponerse nuevas metas. Véase Tabla 5.*

**Tabla 5. Estilos de Liderazgo.**

<i>Factor</i>	<i>Muy satisfecho.</i>	<i>Medianamente Satisfecho.</i>	<i>Medianamente insatisfecho.</i>	<i>Muy insatisfecho.</i>	<i>No aplica.</i>
<i>Manejo del error.</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0</i>
<i>Acogida de sugerencias..</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Reconocimiento por el logro.</i>	<i>5%</i>	<i>10%</i>	<i>10%</i>	<i>75%</i>	<i>0%</i>
<i>Evaluación de desempeño.</i>	<i>0%</i>	<i>10%</i>	<i>20%</i>	<i>70%</i>	<i>0%</i>

*Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado a los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla.*

**Condiciones Interpersonales e intergrupales.** *En cuanto a la posibilidad que tienen los trabajadores del Ministerio de Transporte de comunicarse y relacionarse con otras personas, manifiestan sentirse*

*completamente satisfechos, situación que fomenta en ellos el trabajo en equipo, la ayuda y apoyo mutuo por la calidez de las relaciones interpersonales establecidas.*

*En cuanto a la solución y manejo de conflictos, expresan sentimientos de satisfacción, lo que nos indica que son personas que manejan adecuadamente los inconvenientes surgidos dentro del grupo, dentro del tiempo adecuado, con el fin de que no se tomen en problemas mayores, obteniendo de ello un alto nivel de crecimiento personal y cambio positivo para las relaciones laborales.*

*Coincidiendo con los dos aspectos anteriores, el grupo expresa sentimientos de entera satisfacción en lo referente a la colaboración entre las personas del grupo de trabajo en que se desenvuelven, permitiéndole a los mismos actuar como individuos independientes, tomando en cuenta sus necesidades individuales, mostrando aprecio y respeto hacia ellas. Véase tabla 6.*

**Tabla 6. Relaciones Interpersonales e integrupales.**

<i>Factor</i>	<i>Muy satisfecho.</i>	<i>Medianamente Satisfecho.</i>	<i>Medianamente insatisfecho.</i>	<i>Muy insatisfecho.</i>	<i>No aplica.</i>
<i>Calidad de las relaciones con las personas de la empresa..</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0</i>
<i>Solución de conflictos.</i>	<i>5%</i>	<i>95%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Colaboración entre las personas del grupo de trabajo.</i>	<i>95%</i>	<i>5%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>

*Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado a los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla.*

### **8.3. ESTILOS DE VIDA INDIVIDUAL**

*Los estilos de vida plantean ciertos factores como el recorrido entre la casa y el trabajo, donde los empleados del Ministerio de Transporte manifiestan sentir insatisfacción, ya que las condiciones de seguridad no están dadas como para garantizar la llegada al trabajo sin ningún tipo de inconvenientes.*

*En cuanto al tiempo libre, expresan sentirse muy satisfechos, lo que sugiere que disponen de tiempo suficiente para realizar actividades*

diferentes a su trabajo como descansar, recrearse y compartir en familia. Igualmente perciben mediana satisfacción sobre los efectos que el trabajo trae para su salud, lo que nos permite concluir que aunque muchas condiciones están dadas para favorecer el desempeño y productividad de dichos trabajadores, hay mejoras que podrían realizarse en su beneficio y que permitirían alcanzar altos niveles de satisfacción en esta área. Véase tabla 7.

**Tabla 7. Estilos de vida individual.**

Factor	Muy satisfecho.	Medianamente Satisfecho.	Medianamente insatisfecho.	Muy insatisfecho.	No aplica.
Recorrido entre la casa y el trabajo.	0%	10%	5%	85%	0
Tiempo libre.	95%	5%	0%	0%	0%
Percepción de los efectos negativos del trabajo sobre la salud.	10%	70%	10%	10%	0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado a los empleados de la División Cuenca fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla.

## 9. CONCLUSIONES

*Tomando como base los resultados anteriores, se puede concluir que los empleados de la división Cuenca Fluvial Magdalena del Ministerio de Transporte de Barranquilla, presentan los siguientes grados de satisfacción e insatisfacción laboral de acuerdo a las variables de estudio:*

*Condiciones Tecnológicas y organizacionales: Se encuentran insatisfechos por algunos manejos que la empresa da en los procesos de inducción y/o reinducción, capacitación, ascensos y progreso profesional, así como a la forma inadecuada de la empresa manejar los cambios futuros de la empresa. Sin embargo en cuanto a los privilegios de los cuales gozan por ser empleados públicos, expresan sentimientos de entera satisfacción ya que su trabajo les proporciona estabilidad laboral, buenos salarios y prestaciones sociales. Situación que nos permite concluir que los procesos de Desarrollo de Personal y de Entrenamiento en el cargo deberán ser reestructurados,*

*involucrando al empleado como un todo, facilitándoles a su vez mecanismos de crecimiento y desarrollo profesional, que les permita crecer y ascender dentro de la compañía. Cambios significativos en esta área, traerán consigo altos niveles de satisfacción.*

*En lo referente al contenido del trabajo, resultados promedios nos permiten percibir en los empleados sentimientos de insatisfacción referidos y expresados en la poca autonomía que tienen para tomar decisiones en sus cargos, para realizar tareas variadas que les permitan aprender y crecer dentro de la empresa; lo que reafirma la percepción de muchos de los encuestados de estar laborando sin aplicar enteramente sus conocimientos y habilidades para lo cual se han preparado en la vida, lo que les produce altos sentimientos de insatisfacción a nivel laboral.*

*Las condiciones en la organización del tiempo de trabajo, se encuentran altamente satisfechas, lo que permitió concluir a los investigadores que los empleados gozan de algunos privilegios, como son el horario, ya que disfrutan de una jornada laboral que no sobrepasa los límites exigidos con buenos salario, no laboran horas*

*extras a menos que la empresa así lo requiera y que gozan de pausas de descanso diseñadas de acuerdo a la actividad laboral que ejecutan, factores que les generan sentimientos agradables y de disposición para laboral en la empresa.*

*Igualmente se sienten satisfechos con las condiciones que el ambiente de trabajo les suministra para el manejo de sus funciones; sin embargo un porcentaje significativo, considera que se deben tener en cuenta mejoras en la actitud y adecuación del medio para algunas personas que presentan problemas en la postura corporal, lo que trae consigo movimientos repetitivos que les producen sentimientos de discomfort, fatiga, lesiones musculares, etc. Situación que debe ser analizada y replanteada por la estructura organizacional de la empresa.*

*Condiciones del Grupo social de Trabajo. Una visión global en esta dimensión nos permitió concluir que el personal presenta algunos rasgos de inconformidad a insatisfacción en algunas áreas. Si bien es cierto, están contentos con la forma como los líderes de la organización manejan los errores y dan acogida a sus sugerencias, se sienten un poco ignorados a la hora de ser reconocido por sus logros y*

*éxitos en el trabajo. A pesar de que consideran ser un grupo con capacidad de trabajar en equipo, de cumplir metas por beneficio propio y por la organización, manifiestan que no existen planes que recompensen su esfuerzo, situación que les generan sentimientos desagradables.*

*Por otro lado, expresan sentimientos de entera satisfacción en lo referente a la calidad del contacto con otras personas dentro de la organización lo que les facilita la posibilidad de mantener relaciones interpersonales dentro de la empresa y un buen manejo de las relaciones grupales, siendo así capaces de enfrentar y manejar los conflictos presentados dentro del grupo. Las relaciones interpersonales se encuentran muy fortalecidas .*

*Estilos de Vida Individual: Este factor se expresa en términos de mucha satisfacción, aunque en muchos casos se presentan algunos grados de inconformidad en lo referente al recorrido que el trabajador tiene que hacer entre la casa y el trabajo debido a la distancia en cual se encuentra con respecto al sitio geográfico de la empresa, manifiestan sentimientos de entera satisfacción con respecto al tiempo libre del cual*

*disponen para poder recrearse, descansar y compartir en familia, así como la percepción positiva que tienen de las bondades que el trabajo ofrece sobre su salud.*

*Como bien se puede observar, algunas áreas dadas por el contexto organizacional principalmente deberán ser analizadas y replanteadas con el fin de que los empleados se sientan totalmente satisfechos en todos los niveles y condiciones dados en la organización, lo que probablemente traerá consigo resultados positivos en el ambiente de trabajo y en el desempeño mismo.*

## 10.. DISCUSIONES Y RECOMENDACIONES

*Partiendo de los resultados, donde podemos observar que el mayor grado de insatisfacción se encuentra en las condiciones dadas por el contexto organizacional y tecnológico, se permite sugerir un replanteamiento a los procesos de inducción y Capacitación, así como al diseño y puesta en marcha de programas de Desarrollo de Personal y Planes de Carrera que aunque existen en este tipo de empresa, deban ser aplicados y dirigidos en forma equitativa a todos los miembros de la organización.*

*Desde este punto de vista, sería necesario una Asesoría Profesional a Nivel Directivo, donde se enfoquen principalmente los procesos de selección, inducción y entrenamiento, así como las políticas de evaluación de desempeño.*

*Por otra parte, para futuros investigadores, se les recomienda continuar realizando este tipo de investigaciones, donde sean incluidas*

*otro tipo de empresas, cuyo manejo de diferentes variables les permitan establecer diferencias significativas en el proceso de la satisfacción laboral. Entre las variables que se pueden manejar se podrían mencionar: Tipos de empresas, Tipos de Cargo, Areas de Trabajo, Antigüedad en los sujetos de la muestra. Investigaciones con este tipo de variables controladas, pueden arrojar resultados más significativos a la dinámica de la satisfacción laboral en el campo de la psicología organizacional.*

## BIBLIOGRAFIA

*ARNAU, Jaime. Psicología Experimental. Un enfoque Metodológico.*

*México: Trillas . 1990. 248 p.*

*ALVARES, Guillermo. Organización e Individuo. Perspectivas de*

*Análisis. Revista Interamericana de psicología Ocupacional. Medellín:*

*Edit. latinoamericana 1995. 22 p.*

*BASS, Bernard. Psicología de las Organizaciones. México: E}Trillas:*

*1972. 62 p.*

*CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos.*

*México: McGraw Hill. 1998, 99 p.*

*DIAZ Mariela, GUTIERREZ Ana Lucy y PACHECO Alvaro.*

*Perfil Motivacional en Gerentes de la ciudad de Barranquilla. Informe*

*Final de Investigación. Universidad Simón Bolívar. 2000*

*GUNNAR, Nerell y CARL, Sandberg. Organización Work For Health Quality and Effectiveness. Joint Industrial Safety Council. 1993*

*INFORME CONJUNTO OIT –OMS. Identificación y Control de los factores de riesgo psicosocial nocivos en el trabajo. Ginebra. 1984*

*OVALLE, Víctor y VASQUEZ, Francisco. Conceptualización, Diseño y Presentación de informes, proyectos y monografías de grado en Psicología y Ciencias Sociales. Barranquilla. 1997.*

*SURATEP. Motivación y Gestión Humana. Modelo Empresa Saludable. 2000. 30 p.*

*TORO, Fernando. Distinciones Conceptuales para el diseño de un instrumento que permita evaluar aspectos de la motivación para el trabajo. Revista Interamericana de Psicología. Volumen 15. No. 2 1986. 28 p.*

*TORO, Fernando. Cuestionario de Motivación para el Trabajo. Medellín: Cincel Ltda. 1982. 44 p.*

*TORO, Fernando. Desempeño y Productividad. Medellín. Edit. Latinoamericana. 1990. 289 p.*

*URIBE. Luis. Determinación de la confiabilidad y validez de una prueba de Motivación para el Trabajo. Medellín. Tesis Inédita. Universidad de San Buenaventura.*

*ANEXOS*

# ANEXOS

## ANEXO 1: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

### INSTRUCCIONES

La empresa está interesada en conocer cuál su satisfacción con el trabajo, con el fin de identificar los aspectos que puedan ser mejorados conjuntamente.

Le agradecemos que usted se sirva contestar las siguientes preguntas, de forma **absolutamente sincera**, pues así podremos orientar mejor el análisis de la información y la planeación de mejoras. Las respuestas que

usted dé al cuestionario, no son ni buenas ni malas, lo importante es que reflejen la manera como usted se siente en el trabajo. Sus respuestas serán manejadas de forma **totalmente confidencial**, pues el propósito, como ya se ha dicho, es recoger información que nos permita analizar las mejores estrategias, dentro de los recursos con que cuenta la empresa, para mejorar la satisfacción laboral.

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Por favor coloque una equis (X) en el espacio correspondiente a sus datos personales, no es necesario poner nombre ni apellidos.

Sexo: F  M

Antigüedad en la empresa .....

Antigüedad en el cargo .....

Edad: menor de 20 años   
21 - 29 años   
30 - 39 años   
40 - 49 años   
más de 50 años

Número de hijos: 1  2  3  4 o más

Turno: Mañana  Tarde  Noche  Todo el día  Rotativo

Grado de escolaridad: primaria completa  primaria incompleta   
secundaria completa  secundaria incompleta   
técnico completo  técnico incompleto   
universitario  especializado

Marque una equis (X) en el espacio de la afirmación que más se acerque a su grado de satisfacción en el trabajo. Cuando el concepto que expresa la variable no forme parte de la realidad de su empresa o de su cargo, entonces marque la X en el espacio de **NO APLICA**.

1. En relación con la inducción recibida para el trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

2. En relación con la colaboración que existe entre las personas de mi grupo de trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

3. En relación con las posibilidades que la empresa me da para tomar algunas decisiones en el trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

4. En relación con mi horario de trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

5. En relación con el número de horas extras que diariamente le dedico al trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

6. En relación con las condiciones de ventilación de mi puesto de trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

7. En relación con la forma como el jefe corrige mis errores, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

8. En relación con la reinducción recibida para el trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

9. En relación con las posibilidades que la empresa me da para idear mejoras en mi trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

10. En relación con el ritmo o velocidad que me exige el trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

11. En relación con la capacitación que me da la empresa para mejorar mi trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

12. En relación con la solución que se le da a los conflictos de mi grupo de trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

13. En relación con la variedad de tareas que tiene mi trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

14. En relación con las condiciones de ruido en mi puesto de trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

15. En relación con la acogida que el jefe le da a las sugerencias que le hago, relacionadas con el trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

16. En relación con la información que me dan sobre los cambios futuros de la empresa, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

17. En relación con la oportunidad de organizar y planear mi propio trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

18. En relación con la información que me dan sobre los resultados de la empresa, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

19. En relación con la importancia que la empresa le da a mi trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

20. En relación con el recorrido entre mi casa y el trabajo, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

21. En relación con la atención que la empresa le da a las sugerencias de mejoramiento, yo me siento:

Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

22. En relación con la atención que exige la realización de mi trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

23. En relación con las responsabilidades que el jefe me delega, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

24. En relación con las condiciones de seguridad que existen en mi lugar de trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

25. En relación con los descansos o pausas que la empresa me permite durante la jornada laboral, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

26. En relación con las posibilidades que tengo en la empresa para ascender, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

27. En relación con la frecuencia en que me relaciono con otras personas por razón de mi trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

28. En relación con la estabilidad laboral que me da la empresa, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

29. En relación con la participación que el jefe me ha dado para definir las metas que debo alcanzar, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

30. En relación con la oportunidad que el trabajo me da de utilizar mis conocimientos, habilidades y experiencia, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

31. En relación con la calidad de las relaciones que tengo con las personas de la empresa, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

32. En relación con la manera como mi trabajo afecta mi salud, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

33. En relación con la posibilidad de opinar sobre la solución de problemas de mi área, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

34. En relación con el salario que recibo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

35. En relación con la forma como el jefe evalúa mi trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

36. En relación con el progreso profesional que me permite el cargo que desempeño, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

37. En relación con las prestaciones extralegales (primas, bonificaciones, préstamos...) que la empresa me ofrece, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

38. En relación con la postura corporal que debo adoptar cuando trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

39. En relación con el uso del tiempo libre en actividades diferentes a mi trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

40. En relación con el reconocimiento que el jefe me da cuando logro los objetivos de mi trabajo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

41. En relación con el lugar donde está ubicada la empresa, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica

42. En relación con la posibilidad de trabajar en equipo, yo me siento:

- Muy satisfecho     Medianamente satisfecho     Medianamente insatisfecho     Muy insatisfecho     No aplica