TESIS
RI 2006
G64

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES
(RECURSOS HUMANOS)

Título:

LA SATISFACCIÓN LABORAL COMO PUNTO DE COMPARACIÓN ENTRE TRABAJADORES TEMPORALES Y TRABAJADORES FIJOS

Realizado por: **Esleidi Goncalves Durán y Coral Sánchez Fermín**

Profesor guía: **Víctor Maldonado**

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de : DIECIOCHO PUNTOS (18) puntos.

Nombre: VICTOR MALDONADO Firma:

Nombre: GIOVANNI TUROLA Firma:

Nombre: Freddy Martínez Firma:

Caracas, 15 de NOVIEMBRE de 2006

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES
OPCIÓN: RECURSOS HUMANOS

LA SATISFACCIÓN LABORAL COMO PUNTO DE COMPARACIÓN ENTRE TRABAJADORES TEMPORALES Y TRABAJADORES FIJOS

Tesista: **Esleidi Goncalves Durán**
Tesista: **Coral Sánchez Fermín**

Tutor: **Víctor Maldonado**

Caracas, 13 de octubre de 2006

DEDICATORIA

Este trabajo de grado, como cierre de esta etapa de estudio, se lo dedico a todos aquellos que en los momentos más difíciles de estos años de formación superior me brindaron su apoyo y espíritu de lucha para seguir adelante y poder cumplir con esta tan ansiada meta.

Le agradezco a Dios, por haberme dado la grata oportunidad de venir al mundo y brindarme la posibilidad de realizar mis estudios superiores, colocándome además en la casa de estudios que deseaba y rodeándome de personas tan especiales como las que he conocido en ella...

Les agradezco a mis padres que apostaron por mí, creyendo siempre en mis capacidades y constancia para alcanzar lo que me propongo...

A mis queridas hermanas por haberme acompañado en mis largas noches de estudio...

A mis sobrinos, porque son para mí fuente de alegría y esperanza...

Agradezco también, a mis hermanos Silva, por estar siempre atentos en todo mi proceso de formación universitaria y por ser mi bastón de conocimientos...

A ti Cori, por haber confiado en mí y haber emprendido sin dudar este trabajo conmigo.

A ti, JL porque el despertar a tu lado cada día me proporciona las fuerzas que necesito para luchar en la vida...

Y a ti Fernando...esto lo he logrado por ti, te amo!

Esleidi

DEDICATORIA

A Dios, por retornarme de vuelta a tu fe, a estar y creer en ti,
por acompañarme a caminar con paso firme
y por ser la única guarida y protección que pude y podré encontrar.

A mi Papito, que desde el cielo no ha dejado de estar conmigo ni un solo momento,
por ser mi definición más completa, mi referencia obligada, mi máximo orgullo
y por hacer de mí la persona que soy hoy... siempre te amaré.

A mi bellita, por su apoyo y compañía en los momentos más dichosos y difíciles, la
mejor e incondicional amiga que se pueda tener.

A mi familia, por conservarse unida tal como el recuerdo que guardo desde mi niñez,
por el apoyo de mis tías y tíos, la adoración hacia mis primos
y la ternura de mi abuelita consentida.

A Esleidi, mi amiga y compañera, porque es la persona más sabia que he conocido en
vida, por su enfoque hacia la vida y enseñanzas oportunas, por su apoyo moral y su
comprensión a mis gravitaciones momentáneas... te admiro full!

A ti vida, por cada una de las vivencias que me pasaste por delante, buenas y malas,
todas te las agradezco, todas fueron pruebas superadas...
de ahora en adelante pateando duro...

Coral

RECONOCIMIENTOS

Mediante este pequeño apartado queremos reconocer la gestión y entrega de quienes contribuyeron con la realización de este trabajo investigativo:

A nuestro Tutor el Lic. Víctor Maldonado, por haber creído en nuestra propuesta de investigación, hoy ya realizada y plasmada en estas páginas.

A la Psicóloga Celia Silva, quien con su acertada propuesta nos permitió hacer la selección de nuestro tema investigativo.

Al Profesor William Medina, por habernos facilitado el instrumento de medición.

Al Ing. Gonzalo Silva y a la Empresa GSOX Telecomunicaciones y Redes, por ayudarnos a establecer enlaces con importantes empresas de telecomunicaciones.

A la Lic. Iceli González, quien muy gentilmente nos permitió hacer las mediciones pertinentes en los centros de llamadas.

A la Señorita Leni Ramírez, por haber realizado importantes aportes a esta investigación desde su realidad como empleado temporal.

Y hacemos especial mención y reconocimiento a la Lic. Carmen Silva, por haber invertido tiempo y dedicación en esta investigación, aportando sin reservas sus valiosos conocimientos.

ÍNDICE GENERAL

	Página
DEDICATORIAS	
RECONOCIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	*i*
ÍNDICE DE TABLAS	*ii*
ÍNDICE DE GRÁFICOS	*vi*
RESUMEN	*ix*
INTRODUCCIÓN	*15*
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA Y LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1.- Formulación del problema	*17*
1.2.- Objetivo General	*21*
1.3.- Objetivos Específicos	*21*
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1.- La Satisfacción Laboral	*22*
2.1.1.- Bases teóricas	*23*
2.1.2.- Factores Intrínsecos	*30*
2.1.3.- Factores Extrínsecos	*33*
2.2.- Las Empresas de Trabajo Temporal (ETT)	*36*
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1.- Tipo de Investigación	*44*
3.2.- Diseño de Investigación	*44*

3.3.- Población de estudio 45

3.4.- Muestra de estudio 46

3.5.- Definición de variables de estudio 46

3.6.- Operacionalización de Variables 48

3.7.- Instrumento de recolección de información 49

3.8.- Validez del instrumento 50

3.9.- Procesamiento de datos 50

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1.- Caracterización de la muestra 54

4.2.- Distribución de la muestra por reactivos de la variable de los trabajadores temporales 65

4.3.- Distribución de la muestra por reactivos de la variable de los trabajadores fijos 75

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1.- Comparación de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral entre trabajadores temporales y trabajadores fijos 85

5.2.- Comparación general de factores de la variable Satisfacción Laboral entre trabajadores temporales y trabajadores fijos 96

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 99

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 101

ANEXO A: MANUAL DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL 103

ANEXO B: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS UTILIZADO EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL 114

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1: Distribución de la población de estudio *45*

Tabla 2: Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral *49*

Tabla 3: Codificación de los resultados *51*

Tabla 4: Ponderación de los valores para cada una de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral *52*

Tabla 5: Distribución de la muestra por género de los trabajadores temporales *54*

Tabla 6: Distribución de la muestra por género de los trabajadores fijos *55*

Tabla 7: Distribución de la muestra por rango de edad de los trabajadores temporales *56*

Tabla 8: Distribución de la muestra por rango de edad de los trabajadores fijos *56*

Tabla 9: Distribución de la muestra por estado civil de los trabajadores temporales *57*

Tabla 10: Distribución de la muestra por estado civil de los trabajadores fijos *58*

Tabla 11: Distribución de la muestra por nivel académico de los trabajadores temporales *59*

Tabla 12: Distribución de la muestra por nivel académico de los trabajadores fijos *60*

Tabla 13: Distribución de la muestra por tiempo de capacitación que invierten las empresas de Trabajo Temporal en los trabajadores *61*

Tabla 14: Distribución de la muestra por tiempo de antigüedad de los trabajadores temporales y fijos en sus respectivas empresas *62*

Tabla 15: Distribución de la muestra por respuesta a la pregunta de aceptación de un empleo fijo por parte de los trabajadores temporales *63*

Tabla 16: Distribución de la muestra por las razones expuestas por parte de los trabajadores temporales sobre la opción de aceptar un empleo temporal *64*

Tabla 17: Distribución por reactivos de Identidad de los trabajadores temporales *65*

Tabla 18: Distribución por reactivos de Logro de los trabajadores temporales *66*

Tabla 19: Distribución por reactivos de Afiliación de los trabajadores temporales *67*

Tabla 20: Distribución por reactivos de Liderazgo de los trabajadores temporales *68*

Tabla 21: Distribución por reactivos de Seguridad Integral de los trabajadores temporales *69*

Tabla 22: Distribución por reactivos de Política Salarial de los trabajadores temporales *70*

Tabla 23: Distribución por reactivos de Incentivos de los trabajadores temporales *71*

Tabla 24: Distribución por reactivos de Adiestramiento de los trabajadores temporales *72*

Tabla 25: Distribución por reactivos de Supervisión de los trabajadores temporales *73*

Tabla 26: Distribución por reactivos de Participación de los trabajadores temporales *74*

Tabla 27: Distribución por reactivos de Identidad de los trabajadores fijos *75*

Tabla 28: Distribución por reactivos de Logro de los trabajadores fijos *76*

Tabla 29: Distribución por reactivos de Afiliación de los trabajadores fijos *77*

Tabla 30: Distribución por reactivos de Liderazgo de los trabajadores fijos *78*

Tabla 31: Distribución por reactivos de Seguridad Integral de los trabajadores fijos *79*

Tabla 32: Distribución por reactivos de Política Salarial de los trabajadores fijos *80*

Tabla 33: Distribución por reactivos de Incentivos de los trabajadores fijos *81*

Tabla 34: Distribución por reactivos de Adiestramiento de los trabajadores fijos *82*

Tabla 35: Distribución por reactivos de Supervisión de los trabajadores fijos *83*

Tabla 36: Distribución por reactivos de Participación de los trabajadores fijos *84*

Tabla 37: Comparación de reactivos de Identidad entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *85*

Tabla 38: Comparación de reactivos de Logro entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *87*

Tabla 39: Comparación de reactivos de Afiliación entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *88*

Tabla 40: Comparación de reactivos de Liderazgo entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *89*

Tabla 41: Comparación de reactivos de Seguridad Integral entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *90*
Tabla 42: Comparación de reactivos de Política Salarial entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *91*
Tabla 43: Comparación de reactivos de Incentivos entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *92*
Tabla 44: Comparación de reactivos de Adiestramiento entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *93*
Tabla45: Comparación de reactivos de Supervisión entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *94*
Tabla 46: Comparación de reactivos de Participación entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *95*
Tabla 47: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y trabajadores fijos. "Lo que existe" *96*
Tabla 48: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y trabajadores fijos. "Lo que debe haber" *97*
Tabla 49: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y trabajadores fijos. "Importancia" *98*

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Página

Gráfico 1: Motivos de Satisfacción e Insatisfacción Laboral *27*

Gráfico 2: Ciclo Motivación - Satisfacción *29*

Gráfico 3: Distribución de la muestra por género de los trabajadores temporales *54*

Gráfico 4: Distribución de la muestra por género de los trabajadores fijos *55*

Gráfico 5: Distribución de la muestra por estado civil de los trabajadores temporales *57*

Gráfico 6: Distribución de la muestra por estado civil de los trabajadores fijos *58*

Gráfico 7: Distribución de la muestra por nivel académico de los trabajadores temporales *59*

Gráfico 8: Distribución de la muestra por nivel académico de los trabajadores fijos *60*

Gráfico 9: Distribución de la muestra por tiempo de capacitación que invierten las empresas de Trabajo Temporal en los trabajadores *61*

Gráfico 10: Distribución de la muestra por tiempo de antigüedad de los trabajadores temporales y fijos en sus respectivas empresas *62*

Gráfico 11: Distribución de la muestra por respuesta a la pregunta de aceptación de un empleo fijo por parte de los trabajadores temporales *63*

Gráfico 12: Distribución de la muestra por las razones expuestas por parte de los trabajadores temporales sobre la opción de aceptar un empleo temporal *64*

Gráfico 13: Distribución por reactivos de Identidad de los trabajadores temporales *65*

Gráfico 14: Distribución por reactivos de Logro de los trabajadores temporales *66*

Gráfico 15: Distribución por reactivos de Afiliación de los trabajadores temporales *67*

Gráfico 16: Distribución por reactivos de Liderazgo de los trabajadores temporales *68*

Gráfico 17: Distribución por reactivos de Seguridad Integral de los trabajadores temporales *69*

Gráfico 18: Distribución por reactivos de Política Salarial de los trabajadores temporales *70*

Gráfico 19: Distribución por reactivos de Incentivos de los trabajadores temporales *71*

Gráfico 20: Distribución por reactivos de Adiestramiento de los trabajadores temporales *72*

Gráfico 21: Distribución por reactivos de Supervisión de los trabajadores temporales *73*

Gráfico 22: Distribución por reactivos de Participación de los trabajadores temporales *74*

Gráfico 23: Distribución por reactivos de Identidad de los trabajadores fijos *75*

Gráfico 24: Distribución por reactivos de Logro de los trabajadores fijos *76*

Gráfico 25: Distribución por reactivos de Afiliación de los trabajadores fijos *77*

Gráfico 26: Distribución por reactivos de Liderazgo de los trabajadores fijos *78*

Gráfico 27: Distribución por reactivos de Seguridad Integral de los trabajadores fijos *79*

Gráfico 28: Distribución por reactivos de Política Salarial de los trabajadores fijos *80*

Gráfico 29: Distribución por reactivos de Incentivos de los trabajadores fijos *81*

Gráfico 30: Distribución por reactivos de Adiestramiento de los trabajadores fijos *82*

Gráfico 31: Distribución por reactivos de Supervisión de los trabajadores fijos *83*

Gráfico 32: Distribución por reactivos de Participación de los trabajadores fijos *84*

Gráfico 33: Comparación de reactivos de Identidad entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *86*

Gráfico 34: Comparación de reactivos de Logro entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *87*

Gráfico 35: Comparación de reactivos de Afiliación entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *88*

Gráfico 36: Comparación de reactivos de Liderazgo entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *89*

Gráfico 37: Comparación de reactivos de Seguridad Integral entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *90*

Gráfico 38: Comparación de reactivos de Política Salarial entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *81*

Gráfico 39: Comparación de reactivos de Incentivos entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *92*

Gráfico 40: Comparación de reactivos de Adiestramiento entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *93*

Gráfico 41: Comparación de reactivos de Supervisión entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *94*
Gráfico 42: Comparación de reactivos de Participación entre los trabajadores temporales y los trabajadores fijos *95*
Gráfico 43: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y trabajadores fijos. "Lo que existe" *96*
Gráfico 44: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y trabajadores fijos. "Lo que debe haber" *97*
Gráfico 45: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y trabajadores fijos. "Importancia" *98*

RESUMEN

El presente trabajo tendrá por finalidad estudiar *la satisfacción laboral* como punto de comparación entre trabajadores adscritos a una empresa de empleo temporal y los trabajadores fijos, en centro de llamadas de una empresa de telecomunicaciones ubicada en el área metropolitana de Caracas en el año 2006.

Para la recolección de información se llevó a cabo un estudio de tipo Descriptivo-Comparativo, con una muestra constituida por ochenta (80) trabajadores temporales y sesenta y un (61) trabajadores fijos.

Para la elaboración del estudio se administró el instrumento denominado Escala de Motivación Laboral elaborada por Montañez y Ordoñez (1997) que está basada en el método de Porter y pretende una medida global de la motivación laboral presente en una empresa. El mencionado instrumento consta de un aparte A, contentivo de 10 items, que proporcionan información demográfica de los encuestados y de carácter general; y un aparte B contentivo de 40 reactivos que arrojan información sobre la valoración que los individuos reportan a los aspectos, intrínsecos y extrínsecos, que conforman el concepto macro de *satisfacción laboral*: identidad, logro, afiliación, liderazgo, seguridad integral, política salarial, incentivos, adiestramiento, supervisión y participación.

Los resultados de la investigación evidenciaron que: las discrepancias mayores de satisfacción laboral entre trabajadores temporales y trabajadores fijos se producen en los campos de las necesidades de identidad, logro, afiliación, liderazgo, política salarial, incentivos, adiestramiento y participación. Los trabajadores temporales, presentan una deficiencia significativa en las necesidades motivadoras que apuntan a una menor satisfacción en el trabajo que realizan, actuando de forma negativa en el rendimiento del trabajador.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la sociedad se encuentra ante una realidad compleja y dinámica, altamente influenciada por la innovación y la tecnología que sin querer la lleva de la mano y la hace romper con antiguos paradigmas. Las empresas y, en consecuencia, sus empleados no escapan a esta realidad que se conoce como globalización, que los cerca y les hace tomar decisiones, tal vez inimaginables.

El estudio que se presenta a continuación, cuenta en una primera parte con la formulación del problema, en donde se exponen el concepto de *Satisfacción Laboral* apoyado teóricamente en los aportes realizados por Robbins (1994) y otros autores; y su vinculación con las definiciones de empleo fijo y las Empresas de Trabajo Temporal (ETT), dando origen a la pregunta de investigación. Partiendo de la misma, se formulan los objetivos generales y específicos.

Seguidamente, en el capítulo II, se exponen las teorías que sustentan la investigación y sirven de apoyo para explicar los resultados obtenidos; en este Marco Teórico se encuentra un primer apartado en donde se presentan las teorías referentes a la definición de la variable *satisfacción laboral*, seguido de un apartado que señala la conformación y características jurídicas de las Empresas de Empleo Temporal (ETT).

En el capítulo III se expone el Marco Metodológico, en el que se especifica el tipo de estudio aplicado, la unidad de análisis, población, la muestra y el cálculo de la misma, así como la definición de las variables demográficas que caracterizan la muestra y las variables en estudio; seguidamente, se encuentran la tabla de operacionalización de la variable. Por último,

se describen los procedimientos de aplicación del instrumento y recolección de datos de la muestra, así como el procesamiento de los resultados obtenidos.

En el capítulo IV, referente a los análisis de resultados, se presentan los distintos cálculos estadísticos aplicados a la data obtenida; así mismo, se exponen los gráficos y tablas que permiten visualizar mejor los resultados.

Para el capítulo V, discusión de resultados, se encuentran las comparaciones entre los resultados obtenidos sobre *la satisfacción laboral* de los trabajadores fijos y los trabajadores temporales que sirvieron como muestra poblacional.

En el capítulo VI, se presentan las conclusiones obtenidas luego del análisis y discusión de resultados, al igual que las recomendaciones pertinentes.

En último lugar, se especifican las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA Y LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- Formulación del problema

A mediados del siglo XX, surge una nueva figura jurídica conocida bajo el nombre de **Empresas de Empleo Temporal** (ETT). Nace a mediados de los años cincuenta y tiene como propósito contratar temporalmente a trabajadores en su plantilla para "ponerlos a disposición o cederlos" (Pascual, 1996) a otras compañías que son clientes suyos; esta relación es de tipo laboral.

La ETT hace la búsqueda pertinente para localizar y seleccionar dentro de sus registros al trabajador que más se ajuste a los requerimientos de su cliente (la empresa usuaria), pues una de las principales fortalezas que promueven, es su amplio conocimiento del mercado y su habilidad para colocar al candidato en el cargo adecuado; poseen una innumerable lista de trabajadores que esperan por ser, según su perfil y características, llamados por la empresa usuaria para realizar una labor en ella no mayor de tres meses (90 días).

Es por ello que hoy en día, las empresas recurren a la contratación de empresas de trabajo temporal que están especializadas en la selección y adiestramiento de empleados, debido a que les permite reducir tanto tiempo como costos en lo que a procesos de selección se refiere.

La relación entre la ETT y la empresa usuaria se establece mediante un contrato de "puesta a disposición" (Pascual, 1996); en este caso la relación es de tipo mercantil y es esta

empresa la que genera el trabajo temporal. Es decir, el trabajador está unido laboralmente a la ETT, pero presta sus servicios en las instalaciones de las compañías clientes, recibiendo indicaciones de dicha entidad.

Una vez que el trabajador es cedido a la empresa usuaria, ésta es la responsable de él dentro de la misma y de su integración, así como del cumplimiento de las tareas asignadas, es decir, su desempeño laboral. El trabajador en esta situación debe adaptarse a su nuevo puesto de trabajo, conocer los lineamientos de la nueva empresa a la que ingresa, al mismo tiempo que se codea entre empresas de diferentes sectores, aumentando así sus conocimientos en el medio y en el mejor de los casos podría resultar que llegase a establecerse como trabajador fijo si esto es lo que procura (AGETT, 1999).

Teniendo esta situación como panorama laboral, en la presente investigación se desea encontrar si existen diferencias entre trabajadores adscritos a una ETT y trabajadores fijos, que desempeñen idénticas funciones en lugares de trabajo similares, a fin de obtener indicadores que nos permitan comparar los niveles de *satisfacción laboral* entre ambos grupos.

Para hacer las comparaciones respectivas, es necesario fijar una variable que los mida de igual manera. Es por ello que hemos escogido la variable *Satisfacción Laboral*, que es un concepto macro, multidimensional, que se puede agrupar en tres grandes enfoques según Hodgetts (1991):

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que *la satisfacción* en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que *la satisfacción* en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Por último, la teoría de los dos factores o bifactorial de Herzberg, plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o mantención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo. Un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante (Schultz, 1998 p.250).

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la *satisfacción* en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, en comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo" (Hodgetts, 1984 p. 111)

En este sentido, estos estudios han servido para apoyar teóricamente que *la satisfacción laboral* está determinada "por una suma compleja de elementos discretos del empleo: las condiciones laborales, las recompensas, las relaciones con los compañeros, factores motivacionales, que expresan el nivel en que la persona siente agrado por su trabajo" (Robbins, 1994, p. 187).

Es por ello, que se parte de un concepto macro como lo es *la satisfacción laboral* de donde se toman varios aspectos que darán respuesta al sistema hipotético y en consecuencia, al problema de investigación que aquí se plantea. Estos aspectos, intrínsecos y extrínsecos, son: identidad, logro, afiliación, liderazgo, seguridad integral, política salarial, incentivos, adiestramiento, supervisión y participación.

Debemos tener presente que una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en mayor productividad y rendimiento, debido a que se presentan menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados (Robbins, 1996). Esto nos conduce a reflexionar acerca de la nueva situación que se les plantea a los empleados de contratación temporal, quienes se encuentran en constante movimiento, de una organización a otra.

Ante esta reestructuración en el campo laboral, se están gestando nuevos panoramas que al parecer dejan atrás, la administración basada en la calidad total, la planificación centralizada y el paternalismo corporativo.

Por ello surge el interés por desarrollar un estudio de tipo descriptivo-comparativo que coloque frente a frente, la *satisfacción laboral*, del trabajador fijo y del trabajador temporal. El hacer un trabajo sobre este tema, no tan desarrollado y profundizado, se busca dar a conocer el panorama actual para luego plantear recomendaciones a esta problemática y dejar puertas abiertas para nuevos aportes.

Se exponen a continuación algunos de los argumentos más importantes por los cuales se considera que el estudio dará aportes a la investigación científica social:

1.- Se pretende que el estudio profundice en el concepto de *satisfacción laboral*, mediante la descripción de un panorama que presenta las dos situaciones del medio laboral planteados.

2.- A partir del nuevo horizonte que ofrezca la investigación, estimular el estudio del nuevo paradigma, y si así fuera necesario el replanteamiento de las organizaciones.

3.- Como futuras científicas sociales e industriólogas, se siente inquietud por abordar esta situación que acontece en el campo laboral. Resulta interesante por ser un tema actual del cual no existe un número significativo de investigaciones.

4.- Que esta investigación sirva para que se inicien posteriores estudios sobre el tema, en la vía de profundizar acerca de las empresas de trabajo temporal, sus bases organizacionales, planes para mantenerse en el futuro, etc.

Ante este nuevo horizonte en el que lo moderno sustituye a lo convencional, se formula la siguiente interrogante: **¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los trabajadores adscritos a una empresa de trabajo temporal (empresa intermediaria) en comparación a la de los trabajadores fijos, situados en centros de llamadas de una empresa de Telecomunicaciones ubicadas en el área Metropolitana de Caracas?**

Partiendo de la pregunta de investigación que ha surgido, se ha propuesto el siguiente objetivo general:

1.2.- Objetivo General:

Comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores adscritos a una empresa de trabajo temporal con la de los trabajadores fijos.

En la misma línea, para la consecución del objetivo general y partiendo de la operacionalización de la variable en estudio, se formulan objetivos específicos que orienten el análisis de los resultados de la investigación

1.3.- Objetivos Específicos:

- ✓ Describir y comparar la identidad, el logro, la afiliación y el liderazgo de los trabajadores temporales y los trabajadores fijos.

- ✓ Describir y comparar la seguridad integral y la política salarial, dentro de la empresa, de los trabajadores temporales y los trabajadores fijos.

- ✓ Describir y comparar los incentivos y el adiestramiento que tienen los trabajadores temporales y los trabajadores fijos.

- ✓ Describir y comparar la supervisión y participación que tienen los trabajadores temporales y los trabajadores fijos.

- ✓ Identificar el tiempo de capacitación que invierten las Empresas de Empleo Temporal en sus trabajadores

- ✓ Identificar las razones por las cuales las personas optan por un trabajo temporal

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1.- La satisfacción laboral en los trabajadores

A principios del siglo pasado, durante la era de la administración científica, existía un contexto laboral donde lo verdaderamente importante era maximizar la eficiencia industrial. Esta propagación de la eficiencia se llevaba a cabo mediante un estudio minucioso, que consistía en medir el tiempo de fabricación, el impacto del control sobre los trabajadores a través de capataces funcionales encargados de supervisar al operario, garantizando el máximo rendimiento de su labor y la mecanización de las tareas para la fabricación de un producto.

Es bien sabido que en este contexto, el hombre era considerado como una simple pieza de engranaje de la máquina sin tomar en cuenta el componente humano y todo el valor que se esconde tras esta actividad, considerada en la actualidad como un hecho social total.

Más tarde y luego de la fuerte crítica realizada por la corriente sociológica a la visión tradicionalista del trabajo, surge la escuela de relaciones humanas, cuyos principales estudios fueron realizados "para el año 1924, en los talleres Hawthorne, considerada como la empresa norteamericana más importante de suministro de material telefónico, a saber, la Western Electric Co". (Fernández, 1998, p. 190)

Los estudios de Hawthorne pretendían reorientar a las empresas tradicionalistas, para ello "se realizaron alrededor de 20.000 entrevistas a trabajadores de los mencionados talleres, cuyos resultados convencieron a la gerencia de que estos operarios tenían sentimientos y actitudes hacia sus tareas y que este hecho repercutía en su eficiencia". (Schultz, 1998)

Una vez identificado que el trabajo no era una actividad mecanicista sino una actividad que trasciende y realiza al hombre, "se estimó que, si la satisfacción con el trabajo y la moral podian ser mejoradas también era posible elevar la calidad del rendimiento". (Schultz, 1998 p. 258).

2.1.1.- Bases teóricas

En este aparte, se pretende exponer el pliego de concepciones teóricas relacionadas a *la satisfacción laboral*. Este intento resulta complejo, ya que existen múltiples estudios relacionados a esta variable. Es por ello que a *la satisfacción laboral* se le han asignado una variedad de significados, los cuales son producto de distintos enfoques científicos de las ciencias sociales.

Como se ha mencionado, el estudio de *la satisfacción laboral* es muy complejo por su amplitud, ya que cuando se habla de ella no se habla sólo de *satisfacción laboral* sino también de motivación, conducta o acción. Es por eso que podría ser definida como "la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizada las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico" (Robbins, 1994 p. 127).

Debido a esta diversidad, ha sido necesario para el propósito de análisis de literatura, limitar el campo de referencias, seleccionando sólo aquellas que permitan construir una línea conceptual sobre *la satisfacción laboral*. Por tanto, el objetivo es abordar esta línea de forma clara describiendo diversos aspectos relacionados a *la satisfacción laboral* tales como: motivación, recompensas, entre otros.

La motivación laboral es un proceso psicológico que energiza, dirige y mantiene el comportamiento de los trabajadores integrales de un sistema laboral hasta lograr los objetivos productivos de la organización. Por sistema laboral se entiende, el conjunto de entornos sociales donde el individuo se desarrolla y ejecuta su trabajo.

Las teorías del contenido de la motivación son aquellas que pretenden explicar y predecir el comportamiento con base en las necesidades de las personas, partiendo del supuesto de que la motivación es considerada también un deseo interno por satisfacer una necesidad no saciada. (Lussier y Achua, 2002)

Abraham Maslow realizó en el año 1954, la teoría de la jerarquía de las necesidades. Ésta es una de las teorías más conocida de la motivación y parte del supuesto que en cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades básicas que son esenciales para optimizar su existencia, a saber: necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima y de autorrealización.

Maslow, ordenó estas necesidades en jerarquía, desde la más baja a la más alta, donde las necesidades de orden más bajo contenían: las necesidades fisiológicas y de seguridad y las de orden más alto contenían: el amor, la estima y la autorrealización.

La diferenciación entre los dos órdenes se estableció suponiendo que las necesidades de jerarquía alta se satisfacen en el interior de la persona y las de orden inferior se satisfacen en el exterior de ella. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría establece que, si bien ninguna necesidad queda satisfecha enteramente, una necesidad satisfecha en lo fundamental ya no motiva. (Gibson, 1996).

Supone, también, que las necesidades de orden inferior se satisfacen primero y sólo en ese momento se atenderán las necesidades de orden superior. Sin embargo, "como la aparición de la necesidad se consideraba como un proceso gradual, un individuo podía estar motivado por más de una necesidad y continuaría estando motivado por una necesidad hasta que ésta fuera satisfecha" (Blum y Nailor, 1976 p.479).

Tras el estudio de la teoría de la jerarquía de necesidades propuesto por Maslow, un grupo de psicólogos industriales intentaron determinar lo adecuado de su sugerencia, como un modelo para estudiar la motivación en las empresas. La primera contribución a la

investigación sobre el modelo de Maslow en el campo industrial, es la proporcionada por Porter en la Universidad de California. (Blum y Naylor, 1976).

Sus trabajos han sido extensamente usados para investigar las necesidades de los trabajadores. Las categorías de las necesidades y la disposición jerárquica de la cual dispuso para sus estudios son similares a las del sistema de clasificación de Maslow, con dos excepciones descritas en el ensayo de Porter de 1961: la omisión de las necesidades fisiológicas y el establecimiento de la autonomía como una categoría separada. (Blum y Naylor, 1976)

Así diseñó un cuestionario comprendido por 15 ítems que contenían una lista de factores relacionados con características y cualidades del puesto de trabajo. A cada persona consultada se le pidió que indicara lo siguiente: (Blum y Naylor, 1976).

a) *¿Qué porción* de la característica *está* relacionada ahora con su posición gerencial?
b) *¿Qué porción* de la característica cree que *deba* relacionarse con su puesto?
c) *¿Qué importancia* tiene esta característica para *usted*?

Un ítem típico del cuestionario tenía el siguiente aspecto:

La sensación de autoestima que una persona deriva al estar en mi posición gerencial:

a) ¿Cuánta tiene ahora?	**(mín.)**	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	**(máx.)**
b) ¿Cuánta debe haber?	**(mín.)**	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	**(máx.)**
c) ¿Qué importancia tiene para mi?	**(mín.)**	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	**(máx.)**

De esta manera el investigador obtuvo dos respuestas que le permitían separar la estimación de las necesidades de un empleado (parte b) y la descripción de la situación de trabajo en la que él labora (parte a), y que la diferencia entre ambas respuestas dan un índices útil en el que el trabajo llena las necesidades y expectativas del empleado. (Dunnette, 1973).

Es a partir de estos estudios que Porter definió en 1962 *la satisfacción laboral* como la diferencia que existe entre lo que debe haber en el puesto de trabajo y lo que en realidad existe. (Blum y Naylor , 1976).

La teoría de Higiene-Motivación. Otra teoría fue formulada por Frederick Herzberg en 1959 y combina la motivación con la satisfacción con el trabajo y sostiene que la relación del individuo con su trabajo es básica y que su actitud ante el trabajo puede depender del éxito o fracaso. (Gibson, 1996).

La teoría de Hetzberg, se fundamenta

> ... en el postulado de que la sociedad contemporánea satisface las necesidades de niveles más bajos en forma adecuada. Y cuando no lo hace, se produce el descontento con el trabajo. Pero no sucede lo contrario: el cumplimiento de las necesidades primarias no procuran la satisfacción al empleado. Sólo las necesidades de orden superior, entre ellas la autorrealización, tienen la virtud de producirla. (Shultz, 1998 p. 251)

Esta investigación se basó en una pregunta "¿Qué desea la gente de su trabajo?". Así Herzberg pidió a varias personas que describieran momentos en que se hubieran sentido muy bien o muy mal con su trabajo. A partir de aquí este investigador hace una clasificación de de necesidades, conocidas también con el nombre de factores.

Los factores de motivación, conocidos como aquellos que aumentan la satisfacción con el empleo, son: logro personal, reconocimiento, grado de responsabilidad, desarrollo y progreso. Y los factores de higiene o mantenimiento se refieren al ambiente laboral y su ausencia crean insatisfacción con el trabajo, se refieren a aspectos relacionados con: políticas de la empresa, métodos administrativos, tipo de supervisión, relaciones interpersonales, ganancias de la empresa y condiciones de trabajo. (Shultz, 1998). Este estudio ha permitido

que se le dé mayor importancia a los factores intrínsecos del trabajo y a la facultad que tienen éstos para motivar a los trabajadores.

Motivos de Insatisfacción y Satisfacción Laboral

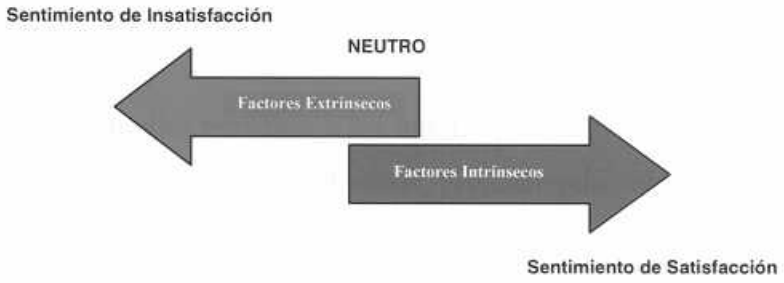

Gráfico 1: Motivos de Insatisfacción y Satisfacción Laboral. Goncalves y Sánchez 2006

La teoría de las tres necesidades por su parte, fue propuesta por David McClelland y pretende entender la motivación en el trabajo a partir del estudio de tres necesidades. Estas son: necesidad de logro, de poder y de afiliación.

- ✓ Necesidad de logro, tiene que ver con el impulso de sobresalir, de alcanzar el logro en relación con un conjunto de niveles, de luchar por obtener éxito.

- ✓ Necesidad de poder, tiene que ver con la necesidad de controlar los medios e influir sobre las demás personas.

- ✓ Necesidad de afiliación, se refiere al deseo de establecer relaciones interpersonales amistosas y estrechas, que le permiten al individuo sentirse parte de un grupo.

Así McClelland descubrió que aquellos que poseen mayor deseo de hacer las cosas y que se distinguen del resto de la población, son los que poseen una fuerte orientación al logro.

Este tipo de personas buscan situaciones donde puedan asumir la responsabilidad personal de encontrar soluciones a los problemas, requieren de retroalimentación efectiva de su rendimiento para saber los puntos que deben mejorar, al mismo tiempo que les permite establecerse nuevas metas moderadas. Prefieren asumir responsabilidades con niveles de dificultad medios, evitan por lo general hacerse cargo de tareas demasiado fáciles o demasiado difíciles. Sin omitir que prefieren resolver ellos antes de dejar los resultados a las acciones de los otros.

Por el contrario aquellas personas a las que les gustan ser jefes y prefieren ser puestos en situaciones competitivas y orientadas al status, pretendiendo obtener prestigio más que dar un rendimiento adecuado, son las orientadas al poder. Y por último, aquellos que poseen un alto grado de lucha por conseguir amistades, que cooperan en las competencias y desean relaciones con un alto grado de comprensión mutua son las personas afiliativas. (Robbins, 1994)

Tras este estudio McClelland concluyó que los que tienen una gran necesidad de logro, se sienten muy motivados. Este tipo de personas sobresalen en las actividades empresariales, tales como dirigir su propio negocio, presidir una unidad dentro de la empresa, entre otras. Mientras que aquellos en los que la necesidades de afiliación y poder tienden a estar relacionados con el éxito gerencial, debido a que existe un efecto motivador que los impulsa al poder con la finalidad de escalar jerarquía y de la empatía para dirigir a un grupo. (Robbins, 1994)

Las teorías del proceso de la motivación se enfocan para entender los comportamientos que eligen las personas para satisfacer sus necesidades. (Lussier, 2002). La teoría basada en las expectativas formulada por Víctor Vroom, establece que las personas toman decisiones a partir de de sus expectativas de los premios que acompañan a determinar la conducta. (Shultz, 1998).

Esto quiere decir que la motivación del trabajador depende de la intensidad con la que se desea lograr un objetivo y la probabilidad que existe de alcanzarlo. El esfuerzo que cada

persona realice dependerá de la probabilidad de obtener un determinado rendimiento y consigo la recompensa.

La teoría del establecimiento de metas ideada por Edwin Locke, propone que la motivación primaria en el trabajo puede definirse a partir del deseo de lograr una meta determinada. Así una definición de metas claras y específicas, junto a condiciones de trabajo adecuadas genera un mayor rendimiento laboral. En cambio, cuando las metas se muestran demasiado difíciles, el trabajador se siente desmotivado ya que cree que serán imposibles de lograr.

Todo esto apunta, y según el modelo de Herzberg, a señalar que *la satisfacción laboral* no es un modelo unidimensional. (Gibson, 1996). Es por ello que al momento de realizar la medición de esta variable se debe tomar en cuenta distintos factores; los intrínsecos y los extrínsecos, tal y como lo señala el siguiente gráfico:

Ciclo Motivación - Satisfacción

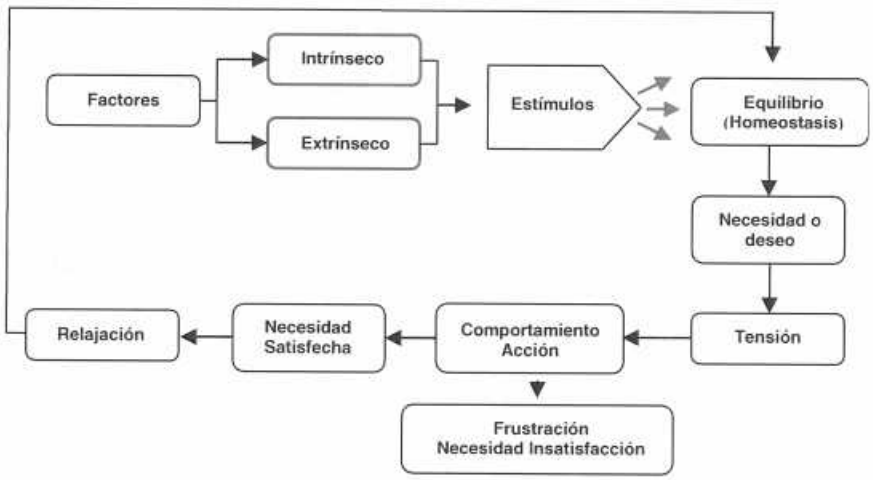

Gráfico 2: Ciclo Motivación - Satisfacción. Goncalves y Sánchez 2006

A efectos del cumplimiento de los objetivos de está investigación, se tomaron los siguientes factores para llevar a cabo la medición de la variable *satisfacción laboral.* A continuación, un bosquejo de cada uno de estos factores.

2.1.2.- Factores intrínsecos

Los factores intrínsecos son llamados, también, satisfactorios o motivadores pues procuran la satisfacción en el trabajo, motivando al empleado a dar su máximo rendimiento. Forman parte del trabajo e incluyen la índole del mismo, el sentido de logro personal, grado de responsabilidad desarrollo y progreso. (Schultz, 1998).

Estos factores poseen la siguiente particularidad; cuando no están presentes en el contexto laboral no resultan excesivamente insatisfactorios. Sin embargo, su existencia en las condiciones de trabajo provoca un aumento en los niveles de motivación que dan lugar a buenos resultados de trabajo. (Gibson, 1996) Estos factores son:

Identidad: La mayoría de las personas sienten la necesidad de pertenecer a un grupo, de formar parte de alguna organización social. La satisfacción de esta necesidad supone normalmente una cierta capacidad para identificarse con los demás y un interés por intercambiar ideas y problemas. Confianza basada en la comprensión mutua y el aprecio de los deseos del otro. Tal como lo señala Montañez:

> Comprende un vínculo, una simpatía común, y una conciencia definida de estar unido de alguna manera, en términos de solidaridad moral a la empresa. Por lo que los individuos sienten un interés en lo que sucede a los integrantes del grupo y al grupo como totalidad, percibiendo su pertenencia a la organización y que es parte de ésta. (Montañez y Ordoñez, 1997)

Logro: Está relacionado con los deseos de estima, de sobresalir, de competencia y de alcanzar metas elevadas desempeñando tareas difíciles. (Montañez y Ordoñez, 1997).

"El logro en sí puede considerarse como un motivo humano fundamental". (Dunnette, 1973). Es por ello que las personas poseen diferentes grados de satisfacción que deriva del trabajo que realiza, mostrando algunos mayor grado de interés, representado por un mayor esfuerzo en lograr las metas que exigen gran esfuerzo a diferencia de otros que simplemente cumplen con las metas bases o ni siquiera se esfuerzan por alcanzarlas.

Es importante destacar que lo que constituye el logro para una persona no lo es necesariamente para otra; esto va a depender del grado de exigencia y de la capacidad que posea la persona para alcanzar las metas.

Así las personas con poca orientación al logro, por lo general concibe las metas que implican retos, como imposibles de alcanzar y por tanto generan en ellos insatisfacción. Mientras que aquella con fuerte orientación al logro, al alcanzar una meta elevada ya se sienten suficientemente recompensados y satisfechos, ya que el esfuerzo realizado por él ha sido significativo y gratificante. (Dunnette, 1973).

Afiliación: Se refiere a necesidad que tienen las personas de establecer y mantener contactos con sus compañeros de trabajo. Representa un fuerte impulso que casi todas las personas experimentan alguna vez. (Dunnette, 1973).

Según Schachter el deseo o tendencia de afiliarse a los otros surgen en parte, por un profundo deseo de calmar la ansiedad hablando de lo que sucede y compartiendo creencias con individuos de pensamiento similar. Tal parece que el motivo de afiliación puede surgir en circunstancias similares a las de la necesidad de seguridad, sólo que en este caso no comprende circunstancias de riesgo físico sino que los motivos de afiliación incluyen el medio social e interpersonal. (Dunnette, 1973).

A manera conclusiva Dunnette, realiza las siguientes generalizaciones del motivo de afiliación:

> Primero la afiliación, definida como la anticipación de relaciones afectuosas y amistosas con otras personas, parece ser en parte una respuesta a la ansiedad y no al un impulso positivo de goce. (...) La afiliación podría clasificarse mejor como un satisfacible porque las necesidades afiliativas probablemente son apaciguadas y disminuidas al alcanzar la meta y no incrementadas o fortalecidas. (Dunnette, 1973 p.154)

Esta generalización nos ayuda a entender la influencia que puede ejercer el grupo de trabajo sobre el empleado y el temor que en él se presenta al pensar que puede perder el apoyo y la seguridad emocional que sus compañeros de trabajo le pueden brindar ya que para el empleado el grupo representa una fuente de seguridad psicológica y social. "La segunda generalización referente a la afiliaciones que, como sucede con otros motivos, la gente difiere mucho en el grado en que busca la seguridad emocional de afiliación con los otros". (Dunnette, 1973 p. 154)

De lo anteriormente comentado, se puede decir que es está la razón por la cual diferentes trabajos o situaciones en él pueden diferir en la satisfacción que proporcionan a las personas con alta necesidad de afiliación, así las personas actúan según las necesidades emocionales de seguridad que posean.

Liderazgo: "Consiste en la necesidad de conquistar el reconocimiento de los demás o de influir en los individuos o grupos pertenecientes a la organización para controlarlos mediante el trabajo guiado por la iniciativa, responsabilidad e ideas propias". (Montañez y Ordoñez, 1997)

Por lo general, los líderes son personas que toman la dirección del grupo, tienen cualidades especiales que le permiten captar lo que los miembros del grupo piensan y desean,

y así satisfacen sus aspiraciones. Son personas que comprenden con rapidez lo que cada situación exige del grupo y sus miembros y poseen un gran poder de convencimiento sobre lo demás, lo que le otorga prestigio. (Fernández, 1975)

A continuación se citará una lista de rasgos de los líderes efectivos, que si bien no cuentan con el apoyo absoluto de todos los investigadores, está sustentada empíricamente. Lussier (2002) propone que todo líder debe tener o cultivar lo siguiente:

- ✓ *Dominio:* Los buenos líderes tras su deseo de asumir responsabilidades, no deben ser demasiado autoritarios ni usar un estilo intimidatorio.

- ✓ *Integridad:* Deben ser éticos y honestos lo que hace a una persona digna de confianza.

- ✓ *Inteligencia:* Normalmente los líderes cuentan con una inteligencia superior al promedio. Es por ello que el líder posee una capacidad cognoscitiva de razonar en forma crítica, resolver problemas y tomar decisiones.

- ✓ *Flexibilidad:* Los buenos líderes son flexibles al cambio y se adaptan con facilidad a las nuevas circunstancias.

- ✓ *Sensibilidad hacia los demás:* El líder debe considerar a los miembros del equipo como personas, entender su posición ante los problemas y ofrecer feedback.

2.1.3.- Factores Extrínsecos

Los factores extrínsecos, sirven de apoyo a para el desarrollo de los factores intrínsecos que se consideran los motivadores reales y están vinculados a la relación empresa-empleado, asociados a las políticas y normas de la empresa, al tipo de supervisión, remuneraciones, relaciones y condiciones físicas de trabajo.

Seguridad Integral: Cuando la mayoría de la gente se enfrenta con alguna amenaza para su bienestar, hace lo que sea necesario para evitar el prejuicio. La amenaza puede surgir solamente de factores evidentes como condiciones peligrosas de trabajo que amenazan la seguridad física de uno, pero también factores sutiles como la amenaza de pérdida de empleo o de un medio de trabajo estable y familiar.

El factor ambiente influye de manera positiva o negativa en el trabajo, porque mientras el trabajador goce de buenas instalaciones que cuenten con medidas higiénicas y de seguridad la productividad puede influir de manera tal que acreciente los resultados esperados. Entre estas cosas, se pueden mencionar una buena iluminación, espacio suficiente, instalaciones acorde con el tipo de industria y cargo.

Incentivos: Son aquellos que no están relacionados con la parte monetaria, e involucran el estímulo por parte de la empresa percibido por el personal para mejorar su desempeño laboral a través de beneficios sociales y reconocimiento social por años de servicio.

Uno de los incentivos más importantes por parte de las empresas, es la promoción profesional: cuando en una empresa se brindan oportunidades de subir en la escala de organizacional, las personas se concentran en esforzarse, pero cuando no es así la rotación es muy elevada. Hay que tomar en cuenta que si, por el contrario, los ascensos ocurren muy fácil y constantemente las personas pierden interés ya que el reto no es excitante.

Los premios o recompensas, la participación en la toma de decisiones, la competencia, las jornadas de trabajo, las condiciones ambientales, son incentivos efectivos ya que refuerzan positivamente al trabajador. Los incentivos laborales pueden reforzar las metas de la organización y su aplicación demuestra la importancia del desempeño.

Adiestramiento: El adiestramiento de personal es el proceso por medio del cual los individuos aprenden habilidades, conocimientos, actitudes y conductas necesarias para cumplir con las responsabilidades de trabajo que se les asigna. Esto implica que el

adiestramiento tiene propósitos específicos y deben diseñarse tomando en cuenta las aptitudes y capacidades de aprendizaje de las personas disponibles para el adiestramiento.

Un buen programa de adiestramiento concebido se debilita cuando un mal sistema de selección proporciona aprendices mal calificados; y de igual forma, sujetos muy calificados pueden perder valor si no se les ayuda a evidenciar sus potencialidades mediante un adiestramiento efectivo. Este adiestramiento efectivo en las empresas debe ser flexible; el interés principal es llevar a los individuos a los patrones deseados en la ejecución del trabajo

Supervisión: En los niveles inferiores e intermedios de una organización, el supervisor inmediato realiza evaluaciones, la jerarquía de gestión refuerza el derecho y el deber del supervisor para tomar decisiones evaluativos y de desarrollo con respecto a los subordinados, debido sobre todo a que es el supervisor quien administra los premios o castigos derivados del proceso de evaluación.

Participación: Proceso participativo que aprovecha toda la capacidad de los empleados y está destinada a fomentar el compromiso con el éxito de la organización. El razonamiento es que al hacer participar a los trabajadores en las decisiones que los afectan y al incrementar su autonomía y control sobre su vida laboral, los empleados estarán más motivados y más comprometidos con la organización, serán más productivos y se sentirán más satisfechos con su trabajo.

Se trata de las oportunidades de integración al medio laboral percibidas por el trabajador que permite una inclusión personal y psicológica de los individuos en los asuntos de la empresa mediante formas de interacción que puede oscilar desde el intercambio de ideas hasta la conformación de una comisión de trabajo.

Las organizaciones creen en la participación de los empleados porque promueven el compromiso con ellos mismos y la labor que desempeñan y contribuye con el éxito de la organización, absorbiendo toda la capacidad de sus empleados

Política Salarial: Se entiende por remuneración el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios. Se sabe de la enorme influencia que el factor económico tiene, en estas sociedades, sobre todos los demás aspectos de la vida humana. El hombre siempre espera que se le remunere su trabajo satisfactoriamente con un salario justo y suficiente para cubrir sus necesidades de acuerdo con su nivel de aspiraciones. Cuando esto no ocurre se siente defraudado y nacen en él una serie de conflictos.

El sistema de remuneración busca la determinación objetiva del salario base, de los incentivos, de los planes y beneficios, de las jubilaciones, de promociones justas, en fin, todo cuanto tiene que ver con la gratificación del trabajo. La remuneración debe ajustarse a equidad lo que proporcionará al trabajador una doble satisfacción: la que proviene de una labor realizada y la que proviene de un pago justo y objetivo.

Según la teoría de la equidad "si se da un desequilibrio entre la percepción de los empleados sobre su compensación con respecto a los demás, se genera un sentimiento de insatisfacción o de disconformidad" (Urquijo, Bonilla y García, 2004 p. 29). Las políticas Salariales debieran ajustarse a una serie de principios rectores, como lo son: el principio de la justicia, la motivación laboral, reconocimiento al mérito, principio de objetividad, competitividad, actualización, continuidad, entre otros.

2.2.- Las Empresas Temporales (ETT)

Las ETT son una forma de manifestación del trabajo, un nuevo paradigma en el ámbito laboral que no sólo revoluciona este campo, sino a toda la sociedad, por ser una forma de organización de la gente en las empresas, de la cual se desprenden como aspectos accesorios nuevas formas de contratación, nueva capacitación, nuevas maneras de reclutamiento y selección del personal.

Esto ha motivado que en el ámbito legislativo se procediera a la creación de una ley para su regulación con la finalidad de proteger a esta modalidad de trabajadores y al mismo tiempo tratar que obtengan iguales beneficios y protección que los trabajadores permanentes o

a tiempo determinado; es decir que no se vean afectados en la obtención de sus beneficios por su condición de "prestados". A continuación trataremos los aspectos más resaltantes de las Empresas de Trabajo Temporal.

Las Empresas de Trabajo Temporal son aquellas que basan su actividad principal en poner a disposición de una empresa usuaria, con carácter no permanente, trabajadores temporales contratados por ella; es decir, por su amplio conocimiento del mercado las ETT buscan, reclutan y seleccionan candidatos, con los perfiles exigidos, los cuales serán cedidos o colocados en las empresas beneficiarias para el ejercicio de sus funciones.

La ETT asume el rol de patrono único del trabajador mientras éste presta sus servicios para la empresa cliente, la cual le asigna sus tareas bajo su supervisión y control directo, dentro de sus instalaciones. Todo esto sin que la ETT sea considerada como intermediaria, según el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT), eximiendo a la empresa cliente de responsabilidad patronal solidaria.

Es por esto que se dice que este tipo de contratos son de naturaleza mercantil, ya que no existe vinculación directa entre el trabajador cedido y la empresa receptora de los servicios. Existe una triple relación, la que se produce entre la ETT y el trabajador (relación de naturaleza laboral), la segunda entre la ETT y la empresa beneficiaria de los servicios (relación de naturaleza mercantil) y la tercera entre el trabajador y la empresa beneficiaria como una relación de naturaleza funcional.

Una de las características importantes que hacen a las ETT más competitivas en el mercado laboral, es la formación de sus trabajadores. En el caso de España, las empresas de empleo temporal, destinan el uno por ciento (1%) del pago que reciben de las empresas usuarias para la formación de los trabajadores (Pascual, 1996).

Existe ya un gran número de empresas de empleo temporal distribuidas por el mundo entre las cuales destacan: Adecco, Alta Gestión, Flexiplan, People, Randstad y Vedior-Laborman, Manpower, Prosolca, Quest, Test CA, Gerencia Laboral, Asap, etc. Todas ellas

poseen en su plantilla un gran número de trabajadores, capaz de satisfacer las demandas de cualquiera de las empresas usuarias.

Así mismo, las empresas de trabajo temporal se han ido organizando para darle un carácter sólido a la situación. Una de las organizaciones más representativas es la Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal (AGETT) que agrupa a las grandes empresas de este género y a otras más de sus asociadas (AGETT, 1999). Una de las funciones de esta asociación consiste en exponer una cantidad de lineamientos que deben tener las empresas de trabajo temporal, entre las cuales, las más importantes son: seriedad, rigor y calidad en su gestión de empleo.

Como meta, la AGETT pretende difundir un mejor conocimiento de sus derechos laborales para todos aquellos que quieran incorporarse a un puesto de trabajo por medio de una empresa de trabajo temporal. Igualmente desde su constitución, dotarse de los instrumentos necesarios que garanticen un serio y riguroso funcionamiento del sector, tanto desde el punto de vista de la calidad como desde la perspectiva ética en el desarrollo de la actividad empresarial. Para ello, las grandes empresas de trabajo temporal aprobaron un Código de Calidad en el que se establecen los parámetros de funcionamiento de las empresas asociadas a AGETT y un Código de Conducta que es de obligado cumplimiento para todas las compañías miembros de la Asociación (AGETT, 2005).

De manera general, la AGETT propone 7 objetivos para todas las demás empresas que tiene asociadas, estos son: representar, gestionar y defender; ser cauce de representación y participación; intervenir en los convenios y conflictos colectivos del trabajo; establecer y facilitar servicios de interés común; fomentar vínculos; estudiar y acordar los problemas comunes; promover permanentemente el avance y capacitación en la gestión; administrar los recursos económicos: promover, difundir y propiciar los valores morales de la profesión.

Esta opción para la contratación de trabajadores, con la finalidad de cederlos a otra empresa para la prestación de sus servicios personales, sólo se permite con empresas ETT que estén legalmente autorizadas e inscritas en la AGETT (Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal) y cumplan con los requisitos establecidos en la Ley. La utilización del

empleo con carácter temporal de trabajadores se realizará en los casos siguientes: a) la ejecución de un proyecto o servicio de duración finita pero incierta, b) cubrir picos de demanda laboral, y c) cubrir vacantes temporales.

La función de las Empresas de Trabajo Temporal consiste en lo que hemos venido conociendo en la actualidad en el área de recursos humanos como *outsourcing* que no es más que transferir a una empresa más especializada a ellos, todas las funciones distintas de su ramo y donde la beneficiaria traslada las responsabilidades a terceros a los fines de centrarse exclusivamente en su núcleo de negocio.

El origen de estas empresas se remonta a principios de los años 50; a finales de la Segunda Guerra Mundial en Europa, cuando las empresas usuarias empezaron a contratar los servicios de las Empresas Temporales para agilizar el procedimiento de reclutamiento y selección a los fines de desligarse de esta función; de ahí surge la especialización en esta área de muchas que actualmente son importantes empresas de Recursos Humanos dentro del mercado.

En Venezuela la figura de las ETT apenas se introdujo en la legislación de manera formal con el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT) en 1999. Esto motivado a que desde dos años antes que se le diera carácter formal a esta figura en el ámbito jurídico nacional a través del reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT), ya sus prácticas existían, sólo que después la normativa establecida al efecto las obligó a que todas las ETT operaran de manera igual.

Cabe destacar que las empresas de trabajo temporal han venido ganando credibilidad, a pesar de no brindar todos los beneficios de ley que los trabajadores permanentes poseen, ya que se han constituido en una forma de evitar o brindar solución al desempleo que puede sufrir una sociedad en un momento determinado.

Para que una empresa de trabajo temporal pueda funcionar debe cumplir con una serie de requisitos que exige el Ministerio del Trabajo, tales como la acreditación legal para ocuparse de sus asuntos, una capacidad financiera y dedicarse exclusivamente a la función de

empleadora temporal; posterior al cumplimiento de estos requisitos, las empresas beneficiarias buscan contratar sus servicios de reclutamiento y selección conociendo a la perfección su visión de negocio y así el personal adecuado para alcanzar los objetivos deseados.

En Venezuela, las empresas de trabajo temporal optan por satisfacer o ponerse más del lado de las empresas beneficiarias, de sus servicios y sus exigencias de mano de obra o bien de personal, que de las necesidades de la población por emplearse o los índices de desempleo

Entre todos los trabajadores que tiene la ETT se busca al más calificado, según las descripciones de cargo y características que exija la empresa beneficiaria; sin estar ésta en conocimiento de las búsquedas adicionales que realiza la ETT, ya que éste es su centro de negocio, por lo que la empresa beneficiaria del servicio no tiene que preocuparse, pues el trabajador seleccionado fue sometido a muchas pruebas y evaluado por profesionales antes de ser reclutado, esto para que la relación trabajador-empresa sea óptima y así la ETT demuestre que es capaz de dar un servicio, cobrado por adelantado y por suscripción, a muchas empresas usuarias.

De esta manera, se contribuye a que dichas empresas se dediquen a hacer lo que saben hacer. Pero aquí no termina la labor de la ETT, entre sus obligaciones aparecen el monitoreo, el desarrollo y desempeño de estos trabajadores y, así evaluar si la escogencia de esa persona para el cargo fue la correcta y realizar las correcciones de los potenciales errores cometidos para las próximas oportunidades.

Así mismo, de lo que invierten las empresas beneficiarias en el pago a las empresas de trabajo temporal, éstas tienen que dedicar un porcentaje a la capacitación de los trabajadores que se encuentran registrados en sus bases de datos o acaban de ser colocados en una empresa beneficiaria; este monto no puede ser menor del 1% (uno por ciento) de lo que las empresa beneficiarias cancelan; lo que se convierte en otro tema de discusión porque estas empresas evitan que el período de tiempo establecido en los contratos de tres meses se extinga, todo a los fines que él o los trabajadores no puedan gozar de la antigüedad que la Ley otorga a partir del tercer mes de trabajo ininterrumpido.

La ventaja que este tipo de contratación produce en los trabajadores es que se tiene una alta rotación y su perfil es muy demandado, por lo cual podrá conocer empresas de distintos ramos, proveyéndole conocimientos y experiencia laboral, que puede ir colectando hasta finalmente lograr un empleo con carácter permanente.

Aspectos legales. La Ley Orgánica del Trabajo no prevé expresamente el régimen jurídico aplicable a las ETT, sino que en términos generales, admite únicamente dos categorías de sujetos cuya relación jurídica con el patrono o empleador son consideradas relevantes, en el entendido que la misma pudiere comprometer su responsabilidad solidaria o agravar su responsabilidad patronal; estas figuras a las que se hace referencia son el intermediario (Art. 54 LOT) y el contratista (Art. 55 LOT).

El articulo 54 LOT expresa:

> A los efectos de esta Ley se entiende por intermediario la persona que en nombre propio y en beneficio de otra utilice los servicios de uno o más trabajadores. El intermediario será responsable de las obligaciones que a favor de esos trabajadores se derivan de la Ley y de los contratos; y el beneficiario responderá además, solidariamente con el intermediario, cuando le hubiere autorizado expresamente para ello o recibiere la obra ejecutada. Los trabajadores contratados por intermediarios disfrutarán de los mismos beneficios y condiciones de trabajo que correspondan a los trabajadores contratados directamente por el patrono beneficiario. (LOT, 1997)

El intermediario es un mandatario del patrono, se le atribuye el status de patrono, compartido éste con el beneficiario de la obra o servicio lo que coloca de manera directa al trabajador en una relación de dependencia o subordinación con dos personas distintas, quien

actúa en nombre, beneficio y por cuenta de éste y se dedica a la contratación de trabajadores a los fines de ejecutar una obra o prestar un servicio. La consecuencia fundamental que de esta figura se deriva es la responsabilidad patronal de la empresa beneficiaria del servicio.

Por su parte en el caso de las contratistas, las mismas no comprometen (por regla general) la responsabilidad de la empresa beneficiaria de los servicios. Su responsabilidad se presenta de manera excepcional, ya que la misma pudiera resultar solidariamente responsable de las obligaciones patronales que hubiere asumido el contratista con sus trabajadores, exclusivamente cuando los servicios prestados fueren inherentes o conexos con el objeto jurídico de la empresa beneficiaria.

En este sentido el artículo 55 LOT establece lo siguiente:

> No se considerará intermediario, y en consecuencia no comprometerá la responsabilidad laboral del beneficiario de la obra, el contratista, es decir, la persona natural o jurídica que mediante contrato se encargue de ejecutar obras o servicios con sus propios elementos. No será aplicable esta disposición al contratista cuya actividad sea inherente o conexa con la del beneficiario de la obra o servicio. (LOT, 1997)

Las ETT en el marco legal descrito, sólo pudiera ser concebida o como intermediaria o como contratista, hecho éste solucionado por el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (Reglamento LOT, Gaceta Oficial # 5.292, 25 de Enero de 1999); el cual tiene muchas coincidencias con la Ley de Empresas de Trabajo Temporal española de 1994, dado que este país fue uno de los primeros en legalizar la situación del trabajo temporal, siendo hoy en día España es uno de los países que lidera esta moderna forma de contratación. Siendo resuelto lo anteriormente expresado en el parágrafo único del artículo 24 del Reglamento, el cual establece que las ETT no son intermediarias y por ende pueden ser catalogadas como contratistas o como patronos.

Quedan establecidos en el articulado del Reglamento las cuestiones siguientes: la finalidad de las empresas de trabajo temporal, requisitos para su funcionamiento, obligaciones de las empresas de trabajo temporal como empleador, supuestos de procedencia, contrato de provisión de trabajadores y extinción de la relación laboral.

Una vez realizado el análisis anterior, es de destacar que las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) sufrieron un cambio en cuanto a la regulación jurídica aplicable a las mismas, esto como consecuencia del Decreto Presidencial contentivo de la Reforma del Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo, del 20 de Enero 2006, publicado en la Gaceta Oficial N° 38.426, de fecha 28 de Abril de 2006. En la misma se derogaron todos los artículos que servían de marco regulatorio para las ETT (artículos 23 al 28 RLOT derogado), el cual dispone que esta categoría de empresas, que se encontraban debidamente registradas ante el Ministerio del Trabajo, pasarían a tener la condición de empresas intermediarias.

En consecuencia, los trabajadores pasan a ser regidos por un régimen de solidaridad en cuanto a sus beneficios de carácter laboral entre la ETT y la empresa beneficiaria de los servicios, todo esto con fundamento en el artículo 54 de la LOT, anteriormente explicado.

Fundamentándose este cambio en que el rol del Estado como garante de los derechos de los ciudadanos, en cuanto a la vigilancia que esto sea cumplido, por lo que ahora la empresa beneficiaria, es decir la usuaria de los servicios adquiere la responsabilidad en relación a los beneficios laborales del trabajador contratado a través de una intermediaria, igual que a la de los mismos trabajadores de contrato fijo o permanente.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

En el marco metodológico de esta investigación se pretende comparar la satisfacción laboral de los trabajadores adscritos a una empresa de trabajo temporal con la de los trabajadores fijo en el año 2006 en un centro de llamadas en la zona Metropolitana de Caracas, y por ello fueron ubicados los procedimientos científicos metodológicos disponibles en ciencias sociales escogiendo el más apropiados para congregar, demostrar y examinar los datos obtenidos.

3.1.- Tipo de Investigación

Para la consecución de los objetivos propuestos en este estudio, y en miras de medir el grado de satisfacción laboral tanto de los trabajadores adscritos a una empresa de empleo temporal como de los trabajadores fijos, el tipo de investigación que mejor se ajustó es el de tipo descriptivo-comparativo, cuyo propósito principal es describir, medir situaciones o eventos con la mayor precisión posible, especificando las propiedades importantes de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Hernández, 2001). Se realizaron las mediciones de los factores intrínsecos y extrínsecos, que evalúan a la satisfacción laboral y sus respectivos indicadores.

3.2.- Diseño de Investigación

Se empleó un diseño de investigación de tipo no experimental, ya que se llevará a cabo sin la manipulación de las variables, y transversal o transeccional, tomando en consideración

que la recolección de los datos se efectuó en un momento específico en el tiempo, con una medición única. (Hernández, 1997)

3.3.- Población de Estudio

La población está constituida por personas, trabajadores que han sido contratados por empresas de trabajo temporal y trabajadores contratados por tiempo indeterminado. Ambos grupos prestan sus servicios en un centro de llamadas de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en el área Metropolitana de Caracas. Cabe destacar que dentro de estos centros de llamadas se encuentran diversos cargos como: gerentes, supervisores (tanto de grupo como del departamento de calidad) y teleoperadores.

Estos últimos, son los que constituyen la población escogida ya que entre otras razones, realizan las mismas tareas y poseen las mismas responsabilidades. El total de empleados del centro de llamadas bajo el cargo de Teleoperadores es de **141** empleados, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1: Distribución de la Población de Estudio

	TELEOPERADORES	*TOTAL*
FIJOS	61	61
TEMPORALES	80	80
TOTAL	141	141

Goncalves y Sánchez 2006

3.4.- Muestra de estudio

Se realizó un muestreo intencional, es decir se efectuó la selección con base a criterios de las investigadoras. Una de las razones fue que la población de trabajadores temporales era mucho mayor que los trabajadores fijos. En este caso, el criterio fue el de obtener una proporción de muestra cercana a lo ideal.

3.5.- Definición de Variables:

Variables Demográficas:

Las variables demográficas que caracterizan a los empelados se definen como aquellas que especifican la condición cuantitativa de la población. Estas son: sexo, edad, estado civil, nivel educativo y condición laboral, en específico si son trabajadores fijos o temporales.

Variable en estudio:

La satisfacción laboral se define como las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, en comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo. Los aspectos intrínsecos son: identidad, logro, afiliación y liderazgo; y los extrínsecos: seguridad integral, política salarial, incentivos, adiestramiento, supervisión y participación.

Definición de las dimensiones:

Factores intrínsecos: Los factores intrínsecos de la motivación laboral comprenden la identidad, la afiliación, el logro y el liderazgo como aquellos motivos sociales que impulsan por sí solos el comportamiento del trabajador hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Factores extrínsecos: Los factores extrínsecos de la motivación laboral se refieren a las políticas, normas y procedimientos de la empresa que se conciben como los factores de contexto del trabajo, entre los cuales se encuentran la seguridad integral, política salarial, incentivos, el adiestramiento, la supervisión y la participación del empleado en el proceso de desarrollo organizacional.

Según Herzberg, los factores extrínsecos se como factores higiénicos debido a que sirve de soporte para el desarrollo potencial de los factores intrínsecos verdaderamente motivadores.

Definición de Indicadores:

Identidad: Comprende un vínculo, una simpatía común, y una conciencia definida de estar unido de alguna manera, en términos de solidaridad moral a la empresa, por lo que los individuos sienten interés en lo que sucede a los integrantes del grupo y al grupo como totalidad, percibiendo su partencia a la organización y que es parte de ésta.

Logro: Consiste en un estimulo intrínseco para competir, expresado en el deseo de sobresalir, desempeñar tareas dificiles, alcanzar metas elevadas y desempeñarse mejor que otros dentro de la organización

Afiliación: Se refiere a la necesidad de estar con otros compañeros de trabajo, realizar tareas en conjunto y trabajo de equipo con el propósito de elevar la productividad individual y de grupo.

Liderazgo: Consiste en la necesidad de conquistar el reconocimiento de los demás o de influir en los individuos o grupos pertenecientes a la organización para controlarlos mediante el trabajo guiado por la iniciativa, responsabilidad e ideas propias.

Seguridad Integral: Consiste en la percepción por parte del trabajador de las previsiones consideradas por la empresa para evitar accidentes de trabajos mediante el

establecimiento de normas, utilización de mobiliario adecuado y amplitud de las instalaciones físicas.

Política Salarial: Mide la satisfacción del trabajador relacionada con su remuneración estimada a través de la equivalencia del sueldo con el trabajo desempeñado y con el de otras empresas similares así como la información sobre las políticas salariales y la planificación de los aumentos.

Incentivos: Involucra el estímulo por parte de la empresa percibido por el personal para mejorar su desempeño laboral a través de beneficios sociales y reconocimiento social por años de servicio.

Adiestramiento: Se relaciona con las oportunidades percibidas de crecimiento y desarrollo profesional por parte del trabajador dentro de la empresa considerando la permanencia y las facilidades para cumplir el entrenamiento.

Supervisión: Evalúa la relación con el supervisor percibida por el supervisado en términos de comunicación, pertenencia de las asesorías, evaluación objetiva e igualdad de trato con otros supervisados.

Participación: Explora las oportunidades de integración al medio laboral percibidas por el trabajador que permite una inclusión personal y psicológica de los individuos en los asuntos de la empresa mediante formas de interacción que puede oscilar desde el intercambio de ideas hasta la confirmación de una comisión de trabajo.

3.6.- Operacionalización de Variables

La operacionalización se realiza en función de la variable escogida, la satisfacción laboral, que surge de las respuestas obtenidas de la Escala de Motivación elaborada por Montañez y Ordoñez (1997)

Tabla 2: Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción Laboral	las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, en comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.	*Factores Intrínsecos*	▪ Identidad	**12,28,31,35**
			▪ Logro	**1,8,13,26**
			▪ Afiliación	**2,9,16,24**
			▪ Liderazgo	**11,33,37,40**
		Factores Extrínsecos	▪ Seguridad Integral	**18,29,32,38**
			▪ Política Salarial	**6,10, 34,39**
			▪ Incentivos	**3, 21,26,36**
			▪ Adiestramiento	**15,23,27,30**
			▪ Supervisión	**4,17,14,19**
			▪ Participación	**5,7,20,22**

Goncalves y Sánchez 2006

3.7.- Instrumentos de Recolección de Información:

Para la recolección de los datos se administró el instrumento denominado Escala de Motivación Laboral elaborada por Montañez y Ordoñez (1997) que está basada en el método de Porter y pretende una medida global de la motivación laboral presente en una empresa.

El mencionado instrumento consta de un aparte A, contentivo de 10 items, que proporcionan información demográfica de los encuestados y de carácter general; y un aparte B contentivo de 40 reactivos que arrojan información sobre la valoración que los individuos

reportan a los aspectos, intrínsecos y extrínsecos, que conforman el concepto macro de *satisfacción laboral*: identidad, logro, afiliación, liderazgo, seguridad integral, política salarial, incentivos, adiestramiento, supervisión y participación.

Se realizaron algunas modificaciones al instrumento incorporándole unos ítems en el apartado A para complementar información necesaria para el presente estudio.

3.8.- Validez

Para la validación del cuestionario, éste se sometió a la evaluación de cinco expertos en el área, con base en tres puntos centrales: pertinencia, redacción y adecuación. Los expertos fueron profesores en Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Sociales, Matemática y Estadística de la Escuela de Administración y Contaduría; el Tutor de la presente investigación, un miembro del equipo redactor y ejecutor de la Escala de Motivación Laboral y una Psicóloga Clínico de ejercicio profesional libre.

3.9.- Procesamiento de Datos:

En una primera etapa se procedió a codificar cada una de las respuestas para facilitar el procesamiento de los datos.

Tabla 3: Codificación de resultados

Satisfacción Laboral															
Ítem	¿Cuánto tiene ahora? (A)					¿Cuánto deberia haber? (B)					¿Qué importancia tiene? (C)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															
29															
30															
31															
32															
33															
34															
35															
36															
37															
38															
39															
40															

Goncalves y Sánchez 2006

En la tabla que se presenta a continuación, se muestran los valores ponderados para cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral. Estos valores han sido calculados considerando el número de ítems que miden cada una de las dimensiones, asignándoles un peso porcentual a las mismas.

Tabla 4: Ponderación de los valores para cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	No. de ITEM	PUNTOS MÁXIMOS	%	% acum.
Factores Intrínsecos	Identidad	4	20	10	10
	Logro	4	20	10	20
	Afiliación	4	20	10	30
	Liderazgo	4	20	10	40
Factores Extrínsicos	Seguridad Integral	4	20	10	50
	Política Salarial	4	20	10	60
	Incentivos	4	20	10	70
	Adiestramiento	4	20	10	80
	Supervisión	4	20	10	90
	Participación	4	20	10	100
TOTAL		**40**	**200**	**100%**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

Una vez codificadas y ponderadas las posibles respuestas, se procedió a elaborar una base de datos con todos los resultados obtenidos con la Escala de Motivación Laboral elaborada por Montañez y Ordoñez (1997). El rango de cada categoría fue calculado con la siguiente fórmula:

$$rango = \frac{\textit{frecuencia de respuestas } x \textit{ código de cada respuesta}}{\textit{número total de sujetos}}$$

La discrepancia es calculada de la siguiente forma:

Discrepancia = Valoración de lo que debe haber -- Valoración de lo que existe

El análisis de las características o factores laborales estudiados, fue realizado de acuerdo a las siguientes calificaciones:

IMPORTANCIA

RANGO	CALIFICACIÓN
4,00 – 5,00	ALTA
3,00 – 3,99	MEDIANA
2,00 – 2,99	PEQUEÑA
1,99 – 1,00	MUY POCA

DISCREPANCIAS

RANGO	CALIFICACIÓN
3,00 – 4,00	MUY GRANDE
2,00 – 2,99	GRANDE
1,00 – 1,99	MEDIANA
0,99 ó menos	PEQUEÑA

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1.- Caracterización de la muestra

Tabla 5: Distribución de la muestra por género de los trabajadores temporales

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	57	71,3%
Masculino	23	28,8%
Total	**80**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

En la Tabla 5, se puede apreciar la distribución por género de los trabajadores temporales en donde se puede apreciar que el género masculino (28.8%) es significativamente menor que los sujetos femeninos.

Gráfico 3: Distribución por género de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 6: Distribución de la muestra por género de los trabajadores fijos

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	39	63,9%
Masculino	22	36,1%
Total	**80**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

En la Tabla 6, se puede apreciar la distribución por género de los trabajadores fijos en donde se puede apreciar que el género masculino (36.1%) es significativamente menor que los sujetos femeninos.

Gráfico 4: Distribución por género de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 7: Distribución por rangos de edad de los trabajadores temporales

Edad	Frecuencia	Porcentaje
menos de 20 años	19	23,75%
20-25	29	36,25%
26-30	24	30,00%
31-35	6	7,50%
36-40	2	2,50%
Total	**80**	**100,00%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 7, que el rango de edad de "20–25 años" de los trabajadores temporales presenta el mayor porcentaje con un 36.25 %, seguido por el rango de edad "26–30 años" con un 30.0 %; a diferencia de los demás rangos que presentan un menor porcentaje.

Tabla 8: Distribución por rangos de edad de los trabajadores fijos

Edad	Frecuencia	Porcentaje
menos de 20 años	7	11,48%
20-25	16	26,23%
26-30	26	42,62%
31-35	9	14,75%
36-40	3	4,92%
Total	**61**	**100,00%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 8, que el rango de edad de "26–30 años" de los trabajadores fijos presenta el mayor porcentaje con un 42.62 %, seguido por el rango de edad "20–25 años" con un 26.2 %; a diferencia de los demás rangos que presentan un menor porcentaje.

Tabla 9: Distribución por estado civil de los trabajadores temporales

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	67	83,8%
Casado	13	16,2%
Divorciado	0	0,0
Viudo	0	0,0
Total	**80**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 9, que el estado civil "soltero" de los trabajadores temporales presenta el mayor porcentaje con un 83.8 %, seguido por el de "casado" con un 16.2 %; a diferencia de los demás rangos que presentan un menor porcentaje.

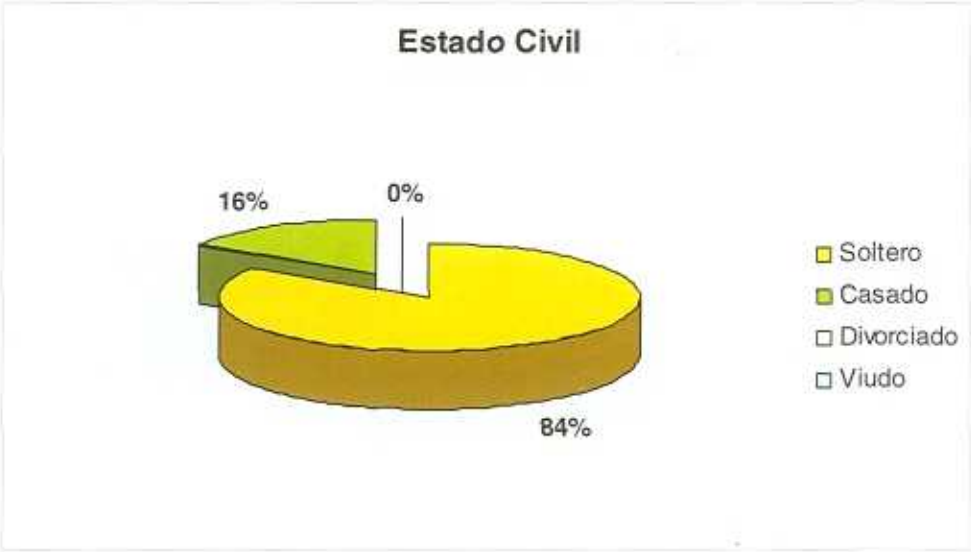

Gráfico 5: Distribución por estado civil de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 10: Distribución por estado civil de los trabajadores fijos

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	43	70,5%
Casado	15	24,6%
Divorciado	3	4,9%
Viudo	0	0,0
Total	**61**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 10, que el estado civil "soltero" de los trabajadores fijos presenta el mayor porcentaje con un 70.5 %, seguido por el de "casado" con un 24.6 %; a diferencia de los demás rangos que presentan un menor porcentaje.

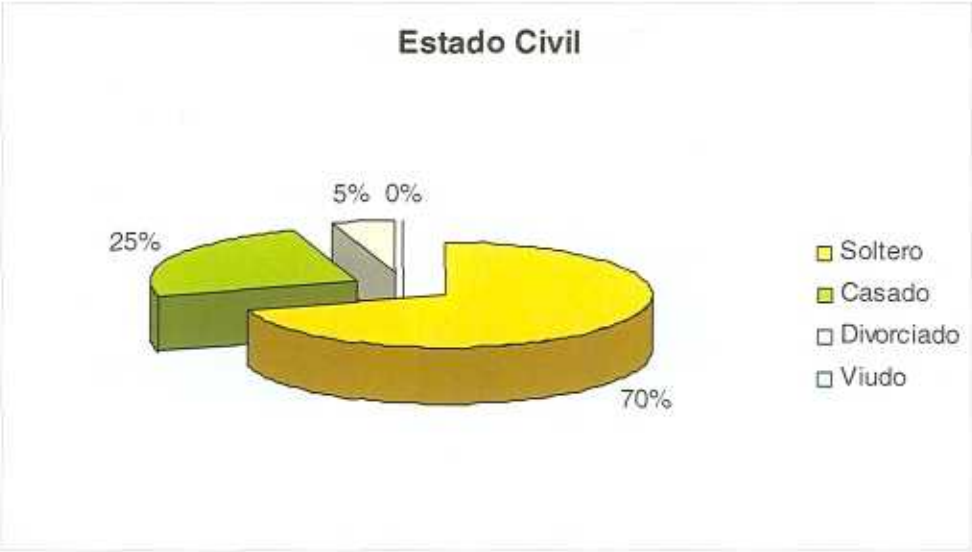

Gráfico 6: Distribución por estado civil de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 11: Distribución por nivel académico de los trabajadores temporales

Grado académico	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	43	53,75%
TSU	29	36,25%
Universitario	8	10,00%
Postgrado	0	0,00
Total	**80**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 10, que el nivel académico "bachiller" de los trabajadores temporales presenta el mayor porcentaje con un 53.7 %, seguido por el de "TSU" con un 36.25 %; a diferencia de los demás rangos que presentan un menor porcentaje.

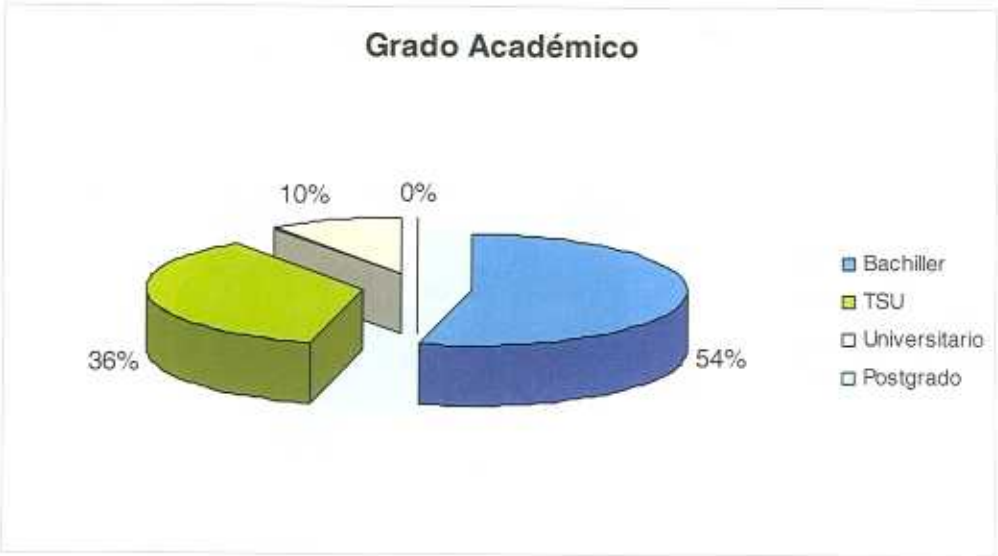

Gráfico 7: Distribución por nivel académico de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 12: Distribución por nivel académico de los trabajadores fijos

Grado académico	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	14	22,95%
TSU	38	62,30%
Universitario	9	14,75%
Postgrado	0	0,00
Total	**61**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 12, que el nivel académico "TSU" de los trabajadores fijos presenta el mayor porcentaje con un 60.3 %, seguido por el de "bachiller" con un 22.95%; a diferencia de los demás rangos que presentan un menor porcentaje.

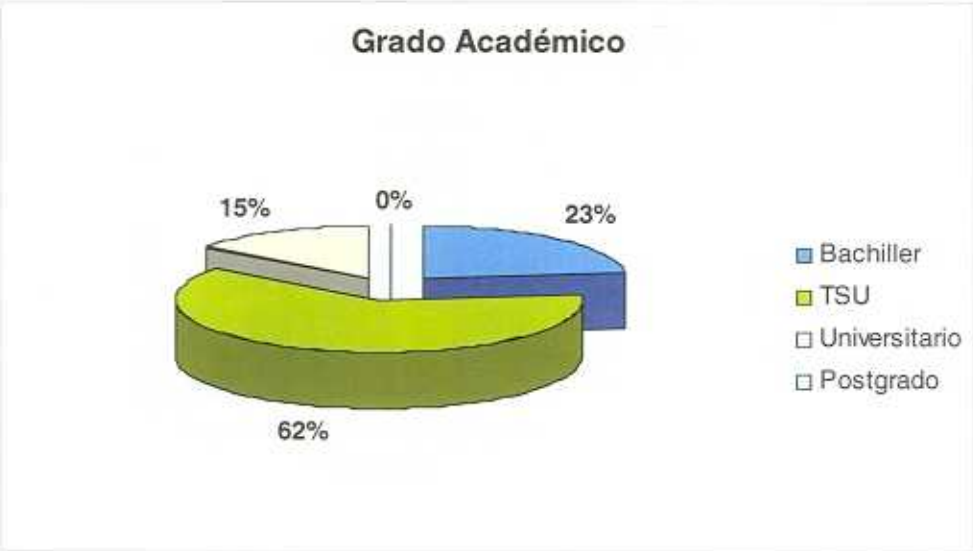

Gráfico 8: Distribución por nivel académico de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 13: Distribución por tiempo de capacitación que invierten las Empresas de Trabajo Temporales en los trabajadores.

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
menos de 1 semana	13	16,25%
1 semana	14	17,50%
2 semanas	42	52,50%
3 semana	11	13,75%
Total	**80**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 13, que el tiempo de "2 semanas" invertido en capacitación por parte de las Empresas de Trabajo Temporal en los trabajadores presenta el mayor porcentaje con un 52.5 %, a diferencia de los demás rangos que presentan un menor porcentaje.

Gráfico 9: Distribución por tiempo de capacitación que invierten las Empresas de Trabajo Temporales en los trabajadores. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 14: Distribución por tiempo de antigüedad de los trabajadores Fijos y Temporales en sus respectivas empresas

Antigüedad	Condición de trabajo	
Tiempo	**Fijo**	**Temporal**
15 días	0	9
menos de 6 meses	0	26
6 meses - 1 año	5	21
2 años	18	14
3 años	15	6
4 años	9	0
5 años	6	3
Más de 5 años	8	1
Total	**61**	**80**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 14, que el tiempo de antigüedad de "2 años" y "3 años" de los trabajadores fijos presenta la mayor frecuencia de 18 y 15 respectivamente; mientras que en el renglón de los trabajadores temporales, el tiempo de "6 meses" y "6 meses a 1 año" muestra una frecuencia de 26 y 21 respectivamente.

Gráfico 10: Distribución por tiempo de antigüedad de los trabajadores Fijos y Temporales en sus respectivas empresas. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 15: Distribución por respuesta a la pregunta de aceptación de un empleo fijo por parte de los trabajadores temporales.

¿Aceptaría un empleo Fijo?	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	100%
No	0	0
Total	**80**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 14, que el 100% de los trabajadores temporales aceptaría la posibilidad de un trabajo fijo.

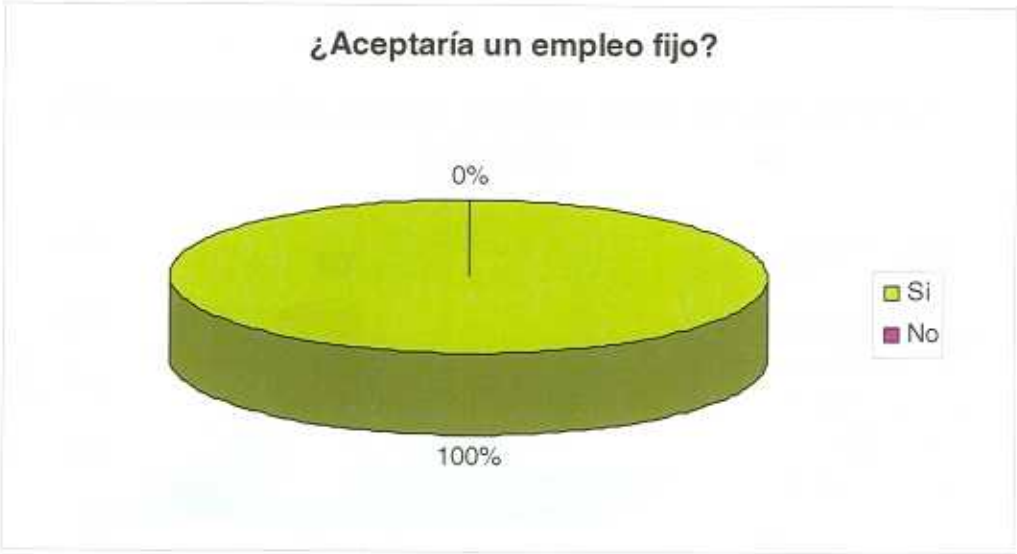

Gráfico 11: Distribución por respuesta a la pregunta de aceptación de un empleo fijo por parte de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 16: Distribución por razones expuestas por parte de los trabajadores temporales sobre la opción de aceptar un empleo temporal

Razones por las cuales decidió optar por un empleo temporal	Frecuencia	Porcentaje
Es jefe de familia	10	12,5%
Necesita trabajar para financiar sus estudios	53	66,25%
Prefiere los empleos temporales	0	0
No tiene otra opción	17	21,25%
Otra	0	0
Total trabajadores temporales	**80**	**100%**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 16, que para los trabajadores temporales "el necesitar trabajar para financiar los estudios" es el renglón que presenta el mayor porcentaje 66.25% (frecuencia de 53), a diferencia de los demás rangos que presentan un menor porcentaje.

Gráfico 12: Distribución por razones expuestas por parte de los trabajadores temporales sobre la opción de aceptar un empleo temporal. Goncalves y Sánchez 2006

4.2.- Distribución de la muestra por reactivos de la variable Satisfacción Laboral de trabajadores temporales

Tabla 17: Distribución por reactivos de Identidad de los trabajadores temporales

Reactivos de Identidad				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
12	2,81	4,58	4,18	1,76
28	3,09	4,91	3,73	1,83
31	3,24	4,65	3,34	1,41
35	2,76	4,95	2,86	2,19
Promedio	**2,98**	**4,77**	**3,53**	**1,80**

N°	REACTIVOS DE IDENTIDAD	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
12	Sensación de afinidad con los objetivos de la empresa	1,83	Mediana	4,18	Alta
28	Sentimiento de compromiso por el futuro de la empresa	1,76	Mediana	3,73	Mediana
31	Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa	1,41	Mediana	3,34	Mediana
35	Sentimiento de pertenencia a la dependencia a la cual estoy adscrito	2,19	Grande	2,86	Pequeña
	Promedio	**1,80**	**Mediana**	**3,53**	**Mediana**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 17, que los trabajadores temporales califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Identidad *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* se encuentra por debajo de lo que *debe haber*.

Gráfico 13: Distribución por reactivos de Identidad de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 18: Distribución por reactivos de Logro de los trabajadores temporales

Reactivos de Logro				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
1	2,68	4,55	4,99	1,88
8	3,45	4,85	4,89	1,40
13	2,91	4,96	4,99	2,05
25	2,75	5,00	4,93	2,25
Promedio	2,95	4,84	4,95	1,89

N°	REACTIVOS DE LOGRO	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
1	Satisfacción profesional con el trabajo que desempeño	1,88	Mediana	4,99	Alta
8	Éxito obtenido en mi trabajo	1,40	Mediana	4,89	Alta
13	Estímulo por trabajo de retos desafiantes	2,05	Grande	4,99	Alta
25	Satisfacción personal por sobresalir en mi trabajo	2,25	Grande	4,93	Alta
	Promedio	**1,90**	**Mediana**	**4,95**	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 18, que los trabajadores temporales califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Logro *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* se encuentra por encima de lo que *debe haber*.

Gráfico 14: Distribución por reactivos de Logro de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 19: Distribución por reactivos de Afiliación de los trabajadores temporales

Reactivos de Afiliación				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
2	3,75	4,55	4,71	0,80
9	3,14	4,90	4,96	1,76
16	4,10	4,83	4,61	0,73
24	2,69	4,30	4,63	1,61
Promedio	3,42	4,64	4,73	1,23

N°	REACTIVOS DE AFILIACIÓN	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
2	Necesidad de vincularme a equipos de trabajo	0,80	Pequeña	4,71	Alta
9	Necesidad de elevar la productividad individual a través del trabajo grupal	1,76	Mediana	4,96	Alta
16	Interés por establecer vínculos de amistad con mis compañeros de trabajo	0,73	Pequeña	4,61	Alta
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa	1,61	Mediana	4,63	Alta
	Promedio	**1,23**	**Mediana**	**4,73**	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 19, que los trabajadores temporales califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Afiliación *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es análoga a lo que *debe haber*.

Gráfico 15: Distribución por reactivos de Afiliación de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 20: Distribución por reactivos de Liderazgo de los trabajadores temporales

Reactivos de Liderazgo				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
11	2,81	4,04	4,26	1,23
33	2,83	4,88	4,94	2,05
37	2,79	4,96	3,33	2,18
40	3,10	5,00	4,95	1,90
Promedio	2,88	4,72	4,37	1,84

N°	REACTIVOS DE LIDERAZGO	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
11	Responsabilidades importantes delegadas en mi trabajo	1,23	Mediana	4,26	Alta
33	Realización de actividades laborales con ideas propias	2,05	Grande	4,94	Alta
37	Participación en la fijación de metas	2,18	Grande	3,33	Mediana
40	Libertad para tomar decisiones en mi trabajo	1,90	Mediana	4,95	Alta
	Promedio	**1,84**	**Mediana**	**4,37**	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 20, que los trabajadores temporales califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Liderazgo *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* se encuentra por debajo de lo que *debe haber*.

Gráfico 16: Distribución por reactivos de Liderazgo de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 21: Distribución por reactivos de Seguridad Integral de los trabajadores temporales

Reactivos de Seguridad Integral				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
18	4,58	4,86	4,86	0,29
29	4,38	4,99	4,99	0,61
32	4,48	4,88	4,99	0,40
38	4,16	4,98	5,00	0,81
Promedio	4,40	4,93	4,96	0,53

N°	REACTIVOS DE SEGURIDAD INTEGRAL	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
18	Amplitud de las instalaciones adecuadas al tipo de trabajo	0,29	Pequeña	4,86	Alta
29	Apropiadas instalaciones para el desarrollo del trabajo	0,61	Pequeña	4,99	Alta
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo	0,4	Pequeña	4,99	Alta
38	Seguridad física ofrecida por el mobiliario o equipo utilizado	0,81	Pequeña	5,00	Alta
	Promedio	**0,53**	**Pequeña**	**4,96**	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 21, que los trabajadores temporales califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Seguridad Integral *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es análoga a lo que *debe haber*.

Gráfico 17: Distribución por reactivos de Seguridad Integral de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 22: Distribución por reactivos de Política Salarial de los trabajadores temporales

Reactivos de Política Salarial				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
6	2,98	4,96	5,00	1,99
10	2,45	5,00	5,00	2,55
34	2,56	5,00	5,00	2,44
39	2,98	5,00	5,00	2,03
Promedio	2,74	4,99	5,00	2,25

N°	REACTIVOS DE POLÍTICA SALARIAL	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
6	Pago acorde con mi trabajo	1,99	Mediana	5,00	Alta
10	Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario	2,55	Grande	5,00	Alta
34	Salarios equivalentes a otras empresas importantes de la región	2,44	Grande	5,00	Alta
39	Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales	2,03	Grande	5,00	Alta
	Promedio	**2,25**	**Grande**	**5,00**	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 22, que los trabajadores temporales califican como "grande" el nivel de discrepancia del indicador Política salarial *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es similar a lo que *debe haber*.

Gráfico 18: Distribución por reactivos de Política Salarial de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 23: Distribución por reactivos de Incentivos de los trabajadores temporales

Reactivos de Incentivos				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
3	2,81	4,93	4,96	2,11
21	2,39	5,00	5,00	2,61
26	3,41	4,94	4,90	1,53
36	2,33	4,98	4,99	2,65
Promedio	2,73	4,96	4,96	2,23

N°	REACTIVOS DE INCENTIVOS	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización	2,11	Grande	4,96	Alta
21	Beneficios que se comparan favorablemente con los de otras organizaciones	2,61	Grande	5,00	Alta
26	Reconocimiento por parte del supervisor por el trabajo realizado	1,53	Mediana	4,90	Alta
36	Reconocimiento social por años de servicio	2,65	Grande	4,99	Alta
	Promedio	**2,23**	**Grande**	**4,96**	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 23, que los trabajadores temporales califican como "grande" el nivel de discrepancia del indicador Incentivo *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es análoga a lo que *debe haber*.

Gráfico 19: Distribución por reactivos de Incentivos de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 24: Distribución por reactivos de Adiestramiento de los trabajadores temporales

Reactivos de Adiestramiento				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
15	0,00	0,00	0,00	0,00
23	3,24	4,96	4,98	1,73
27	3,15	4,96	4,98	1,81
30	2,99	5,00	5,00	2,01
Promedio	3,13	4,98	4,98	1,85

N°	REACTIVOS DE ADIESTRAMIENTO	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
15	Limitación por parte de mi trabajo para asistir a cursos	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo	1,73	Mediana	4,98	Alta
27	Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales	1,81	Mediana	4,98	Alta
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional	2,01	Grande	5,00	Alta
	Promedio	**1,39**	**Mediana**	**3,74**	**Mediana**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 24, que los trabajadores temporales califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Adiestramiento *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es similar a lo que *debe haber*.

Gráfico 20: Distribución por reactivos de Adiestramiento de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 25: Distribución por reactivos de Supervisión de los trabajadores temporales

Reactivos de Supervisión				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
17	4,49	4,89	4,88	0,40
4	4,23	4,78	4,85	0,55
14	3,93	4,99	4,99	1,06
19	3,66	4,78	4,86	1,11
Promedio	4,08	4,86	4,89	0,78

N°	REACTIVOS DE SUPERVISIÓN	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
17	Libertad de comunicación con el supervisor	0,40	Pequeña	4,88	Alta
4	Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor	0,55	Pequeña	4,85	Alta
14	Evaluación objetiva por mi supervisor	1,06	Mediana	4,99	Alta
19	Igualdad de trato para el personal por parte de mi supervisor	1,11	Mediana	4,86	Alta
	Promedio	**0,78**	**Pequeña**	**4,90**	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 25, que los trabajadores temporales califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Supervisión *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es similar a lo que *debe haber*.

Gráfico 21: Distribución por reactivos de Supervisión de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 26: Distribución por reactivos de Participación de los trabajadores temporales

Reactivos de Participación				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
5	3,55	4,70	4,89	1,15
7	2,94	4,86	4,90	1,93
20	3,06	4,81	4,81	1,75
22	3,19	4,85	4,85	1,66
Promedio	3,18	4,81	4,86	1,62

N°	REACTIVOS DE PARTICIPACIÓN	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
5	Información suficiente sobre el personal y el funcionamiento de cada dependencia	1,15	Mediana	4,89	Alta
7	Preocupación de la empresa para conocer las opiniones e ideas de los empleados	1,93	Mediana	4,90	Alta
20	Interés de la empresa por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales	1,75	Mediana	4,81	Alta
22	Cooperación de mis compañeros para la realización de los objetivos del área	1,66	Mediana	4,85	Alta
	Promedio	**1,62**	**Mediana**	**4,86**	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 27, que los trabajadores temporales califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Participación *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es análoga a lo que *debe haber*.

Gráfico 22: Distribución por reactivos de Participación de los trabajadores temporales. Goncalves y Sánchez 2006

4.3.- Distribución de la muestra por reactivos de la variable Satisfacción Laboral de trabajadores fijos

Tabla 27: Distribución por reactivos de Identidad de los trabajadores fijos

Reactivos de Identidad				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
12	3,36	4,36	4,66	1,00
28	4,02	4,59	4,84	0,57
31	4,13	4,23	4,41	0,10
35	3,80	4,43	4,30	0,63
Promedio	3,83	4,40	4,55	0,58

N°	REACTIVOS DE IDENTIDAD	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
12	Sensación de afinidad con los objetivos de la empresa	1,00	Mediana	4,66	Alta
28	Sentimiento de compromiso por el futuro de la empresa	0,57	Pequeña	4,84	Alta
31	Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa	0,10	Pequeña	4,91	Alta
35	Sentimiento de pertenencia a la dependencia a la cual estoy adscrito	0,63	Pequeña	4,30	Alta
	Promedio	0,58	Pequeña	4,68	Alta

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 27, que los trabajadores fijos califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Identidad *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* se encuentra por encima de lo que *debe haber*.

Gráfico 23: Distribución por reactivos de Identidad de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 28: Distribución por reactivos de Logro de los trabajadores fijos

Reactivos de Logro				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
1	3,95	4,93	4,98	0,98
8	3,95	4,72	4,93	0,77
13	4,03	4,61	4,79	0,58
25	4,39	4,98	5,00	0,59
Promedio	4,08	4,81	4,93	0,73

N°	REACTIVOS DE LOGRO	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
1	Satisfacción profesional con el trabajo que desempeño	0,98	Pequeña	4,98	Alta
8	Éxito obtenido en mi trabajo	0,77	Pequeña	4,93	Alta
13	Estímulo por trabajo de retos desafiantes	0,58	Pequeña	4,79	Alta
25	Satisfacción personal por sobresalir en mi trabajo	0,59	Pequeña	5,00	Alta
	Promedio	0,73	**Pequeña**	4,93	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 28, que los trabajadores fijos califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Logro *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* se encuentra por encima de lo que *debe haber*.

Gráfico 24: Distribución por reactivos de Logro de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 29: Distribución por reactivos de Afiliación de los trabajadores fijos

Reactivos de Afiliación				
Ítems	**Lo que existe**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
2	4,21	4,51	4,74	0,30
9	4,21	4,46	4,87	0,25
16	3,93	4,62	4,74	0,69
24	3,59	4,87	4,92	1,28
Promedio	3,99	4,62	4,82	0,63

N°	REACTIVOS DE AFILIACIÓN	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
2	Necesidad de vincularme a equipos de trabajo	0,30	Pequeña	4,74	Alta
9	Necesidad de elevar la productividad individual a través del trabajo grupal	0,25	Pequeña	4,87	Alta
16	Interés por establecer vínculos de amistad con mis compañeros de trabajo	0,69	Pequeña	4,74	Alta
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa	1,28	Mediana	4,92	Alta
	Promedio	0,63	**Pequeña**	4,82	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 29, que los trabajadores fijos califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Afiliación *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* se encuentra por encima de lo que *debe haber*.

Gráfico 25: Distribución por reactivos de Afiliación de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 30: Distribución por reactivos de Liderazgo de los trabajadores fijos

Reactivos de Liderazgo				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
11	3,59	4,49	4,79	0,90
33	4,30	4,75	4,80	0,45
37	4,18	4,79	4,87	0,61
40	3,92	4,87	4,90	0,95
Promedio	4,00	4,73	4,84	0,73

N°	REACTIVOS DE LIDERAZGO	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
11	Responsabilidades importantes delegadas en mi trabajo	0,90	Pequeña	4,79	Alta
33	Realización de actividades laborales con ideas propias	0,45	Pequeña	4,80	Alta
37	Participación en la fijación de metas	0,61	Pequeña	4,87	Alta
40	Libertad para tomar decisiones en mi trabajo	0,95	Pequeña	4,90	Alta
	Promedio	0,73	**Pequeña**	4,84	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 30, que los trabajadores fijos califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Liderazgo *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es análoga a lo que *debe haber*.

Gráfico 26: Distribución por reactivos de Liderazgo de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 31: Distribución por reactivos de Seguridad Integral de los trabajadores fijos

Reactivos de Seguridad Integral				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
18	3,57	4,74	4,93	1,17
29	3,48	4,72	4,97	1,24
32	4,11	4,82	4,97	0,71
38	4,41	4,89	4,97	0,48
Promedio	3,89	4,79	4,96	0,90

N°	REACTIVOS DE SEGURIDAD INTEGRAL	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
18	Amplitud de las instalaciones adecuadas al tipo de trabajo	1,17	Mediana	4,93	Alta
29	Apropiadas instalaciones para el desarrollo del trabajo	1,24	Mediana	4,97	Alta
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo	0,71	Pequeña	4,97	Alta
38	Seguridad física ofrecida por el mobiliario o equipo utilizado	0,48	Pequeña	4,97	Alta
	Promedio	0,90	**Pequeña**	4,96	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 31, que los trabajadores fijos califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Seguridad Integral *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* se encuentra por encima de lo que *debe haber*.

Gráfico 27: Distribución por reactivos de Seguridad Integral de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 32: Distribución por reactivos de Política Salarial de los trabajadores fijos

Reactivos de Política Salarial				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
6	3,36	4,80	4,95	1,44
10	2,23	4,89	4,97	2,66
34	4,07	4,87	4,89	0,80
39	4,48	4,97	4,97	0,49
Promedio	3,54	4,88	4,95	1,35

N°	REACTIVOS DE POLÍTICA SALARIAL	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
6	Pago acorde con mi trabajo	1,44	Mediana	4,95	Alta
10	Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario	2,66	Grande	4,97	Alta
34	Salarios equivalentes a otras empresas importantes de la región	0,80	pequeña	4,89	Alta
39	Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales	0,49	Pequeña	4,97	Alta
	Promedio	1,35	**Mediana**	4,95	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 32, que los trabajadores fijos califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Política Salarial *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es similar a lo que *debe haber*.

Gráfico 28: Distribución por reactivos de Política Salarial de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 33: Distribución por reactivos de Incentivo de los trabajadores fijos

Reactivos de Incentivo				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
3	3,66	4,77	4,90	1,11
21	3,93	4,95	4,66	1,02
26	3,90	4,90	4,93	1,00
36	4,00	4,82	4,95	0,82
Promedio	3,87	4,86	4,86	0,99

N°	REACTIVOS DE INCENTIVOS	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización	1,11	Mediana	4,9	Alta
21	Beneficios que se comparan favorablemente con los de otras organizaciones	1,02	Mediana	4,66	Alta
26	Reconocimiento por parte del supervisor por el trabajo realizado	1,00	Mediana	4,93	Alta
36	Reconocimiento social por años de servicio	0,82	Pequeña	4,95	Alta
	Promedio	0,99	**Pequeña**	4,86	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 33, que los trabajadores fijos califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Incentivo *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es igual a lo que *debe haber*.

Gráfico 29: Distribución por reactivos de Incentivo de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 34: Distribución por reactivos de Adiestramiento de los trabajadores fijos

Reactivos de Adiestramiento				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
15	0,00	0,00	0,00	0,00
23	3,85	4,98	4,98	1,13
27	3,20	4,92	4,97	1,72
30	3,39	4,98	4,98	1,59
Promedio	3,48	4,96	4,98	1,48

N°	REACTIVOS DE ADIESTRAMIENTO	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
15	Limitación por parte de mi trabajo para asistir a cursos	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo	1,13	Mediana	4,98	Alta
27	Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales	1,72	Mediana	4,97	Alta
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional	1,59	Mediana	4,98	Alta
	Promedio	1,11	**Mediana**	3,73	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 34, que los trabajadores fijos califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Adiestramiento *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es similar a lo que *debe haber*. Es importante mencionar que la medición del reactivo 15 arrojó un error por lo que no se tomó en cuenta para los cálculos.

Gráfico 30: Distribución por reactivos de Adiestramiento de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 35: Distribución por reactivos de Supervisión de los trabajadores fijos

Reactivos de Supervisión				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
17	3,95	4,85	4,95	0,90
4	4,30	4,64	4,72	0,34
14	4,25	4,92	4,98	0,67
19	3,77	4,85	4,97	1,08
Promedio	4,07	4,82	4,91	0,75

N°	REACTIVOS DE SUPERVISIÓN	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
17	Libertad de comunicación con el supervisor	0,90	Pequeña	4,95	Alta
4	Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor	0,34	Pequeña	4,72	Alta
14	Evaluación objetiva por mi supervisor	0,67	Pequeña	4,98	Alta
19	Igualdad de trato para el personal por parte de mi supervisor	1,08	Mediana	4,97	Alta
	Promedio	0,75	**Pequeña**	4,91	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 35, que los trabajadores fijos califican como "pequeño" el nivel de discrepancia del indicador Supervisión *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es similar a lo que *debe haber*.

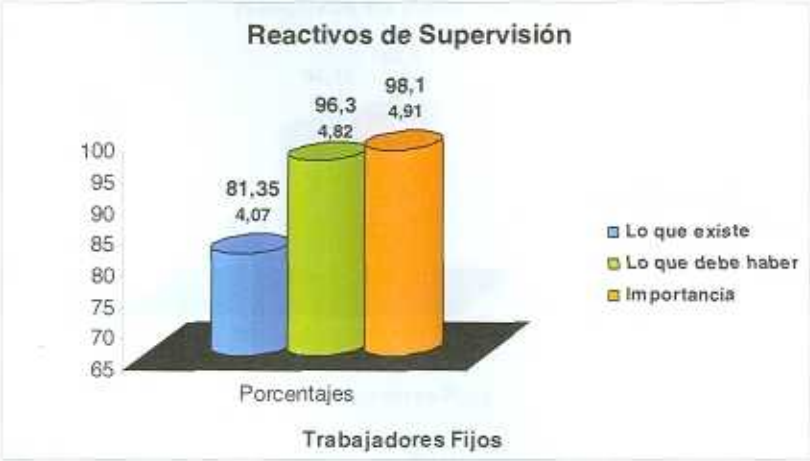

Gráfico 31: Distribución por reactivos de Supervisión de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 36: Distribución por reactivos de Participación de los trabajadores fijos

Reactivos de Participación				
Ítems	Lo que existe	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
5	3,72	4,41	4,67	0,69
7	3,16	4,66	4,87	1,50
20	3,08	4,80	4,75	1,72
22	3,62	4,62	4,79	1,00
Promedio	3,40	4,62	4,77	1,23

N°	REACTIVOS DE PARTICIPACIÓN	Discrepancia	Calificación	Importancia	Calificación
5	Información suficiente sobre el personal y el funcionamiento de cada dependencia	0,69	Pequeña	4,67	Alta
7	Preocupación de la empresa para conocer las opiniones e ideas de los empleados	1,50	Mediana	4,87	Alta
20	Interés de la empresa por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales	1,72	Mediana	4,75	Alta
22	Cooperación de mis compañeros para la realización de los objetivos del área	1,00	Mediana	4,79	Alta
	Promedio	1,23	**Mediana**	4,77	**Alta**

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 36, que los trabajadores fijos califican como "mediano" el nivel de discrepancia del indicador Participación *que existe*, en contraste con la calificación "alta" que le otorgan al que *debe haber*. Es de notar que la calificación dada al nivel de *importancia* es análoga a lo que *debe haber*.

Gráfico 32: Distribución por reactivos de Participación de los trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1.- Comparación de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral entre trabajadores temporales y trabajadores fijos

Tabla 37: Comparación de reactivos de Identidad entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Identidad		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	76,55	88,05	91,05
Trabajadores Temporales	59,50	95,44	70,50

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 37, que para los trabajadores temporales la Identidad *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales hacen una valoración mayor que los trabajadores fijos.

Así mismo, en lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales le otorgan una menor valoración en comparación con la valoración realizada por los trabajadores fijos, aún y cuando la calificación otorgada por ambos grupos es "alta".

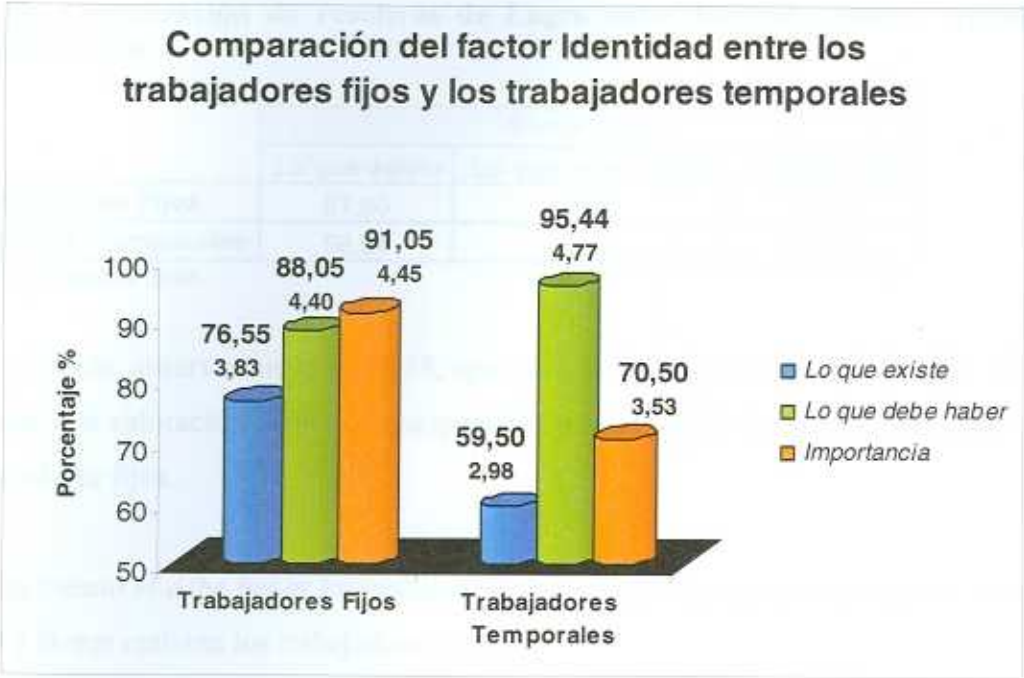

Gráfico 33: Comparación de reactivos de Identidad entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 38: Comparación de reactivos de Logro entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Logro		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	81,60	96,20	98,50
Trabajadores Temporales	58,94	96,81	98,94

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 38, que para los trabajadores temporales el Logro *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales hacen una valoración análoga con respecto a la que realizan los trabajadores fijos.

De igual manera, en lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales y fijos le otorgan una valoración similar al factor Logro, siendo su calificación "alta" en ambos casos.

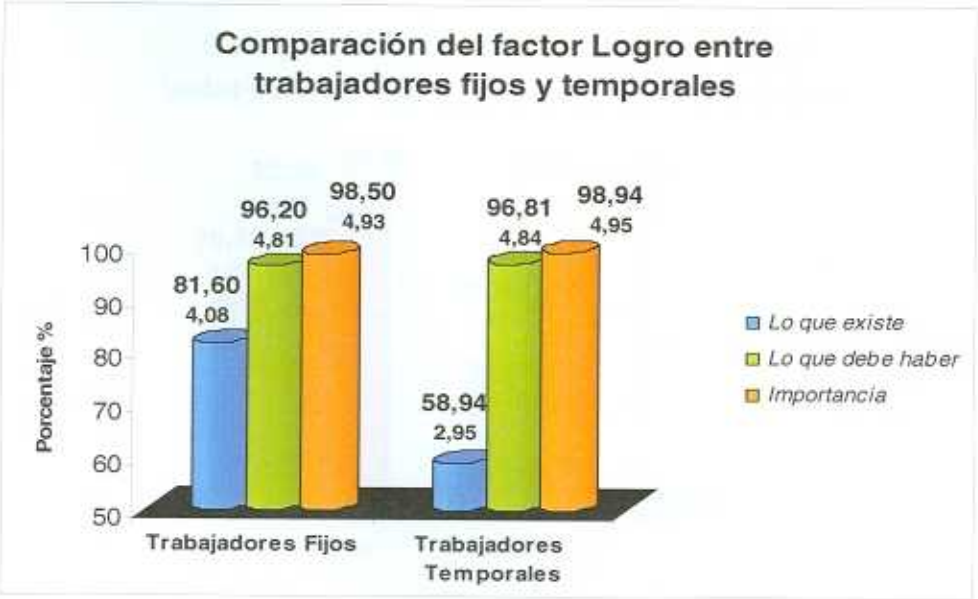

Gráfico 34: Comparación de reactivos de Logro entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 39: Comparación de reactivos de Afiliación entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Afiliación		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	79,70	92,30	96,35
Trabajadores Temporales	68,38	92,88	94,56

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 39, que para los trabajadores temporales la Afiliación *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales hacen una valoración análoga con respecto a la que realizan los trabajadores fijos.

Así mismo, en lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales le otorgan una valoración ligeramente menor a este factor, en comparación a la valoración dada por los trabajadores fijos. En ambos casos la calificación registrada es "alta".

Gráfico 35: Comparación de reactivos de Afiliación entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 40: Comparación de reactivos de Liderazgo entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Liderazgo		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	79,95	94,50	96,80
Trabajadores Temporales	57,63	94,38	87,38

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 40, que para los trabajadores temporales el Liderazgo *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales hacen una valoración similar con respecto a la que realizan los trabajadores fijos.

Así mismo, en lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales le otorgan una menor valoración en comparación con la valoración realizada por los trabajadores fijos, aún y cuando la calificación otorgada por ambos grupos es "alta".

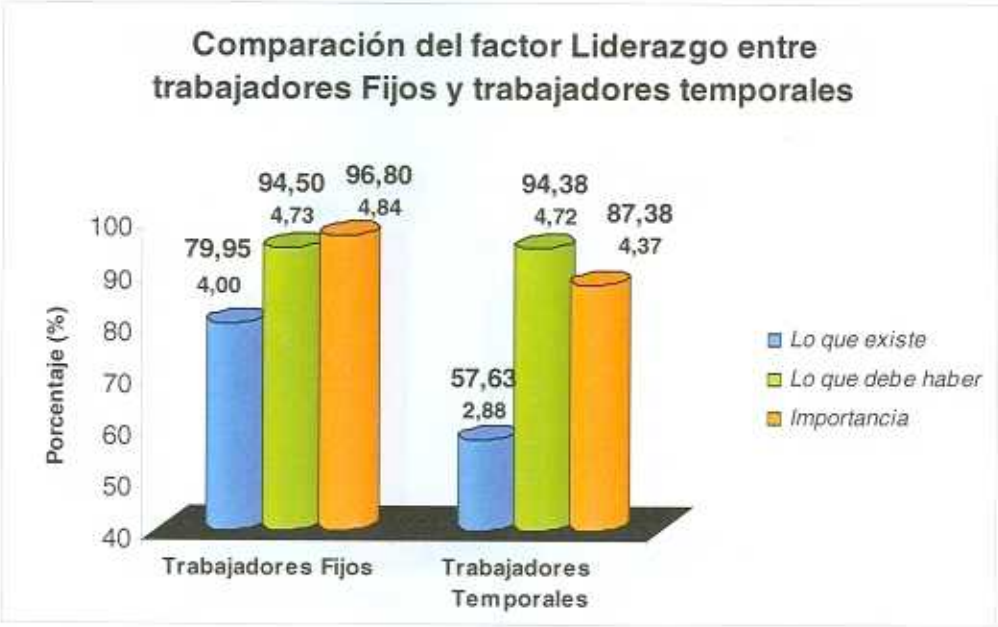

Gráfico 36: Comparación de reactivos de Liderazgo entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 41: Comparación de reactivos de Seguridad Integral entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Seguridad Integral		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	77,85	95,85	99,20
Trabajadores Temporales	87,94	98,50	99,19

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 41, que para los trabajadores temporales la Seguridad Integral *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales hacen una valoración mayor a este factor, con respecto a la que realizan los trabajadores fijos.

Así mismo, en lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales y fijos le otorgan una valoración similar al factor Seguridad Integral, siendo su calificación "alta" en ambos casos

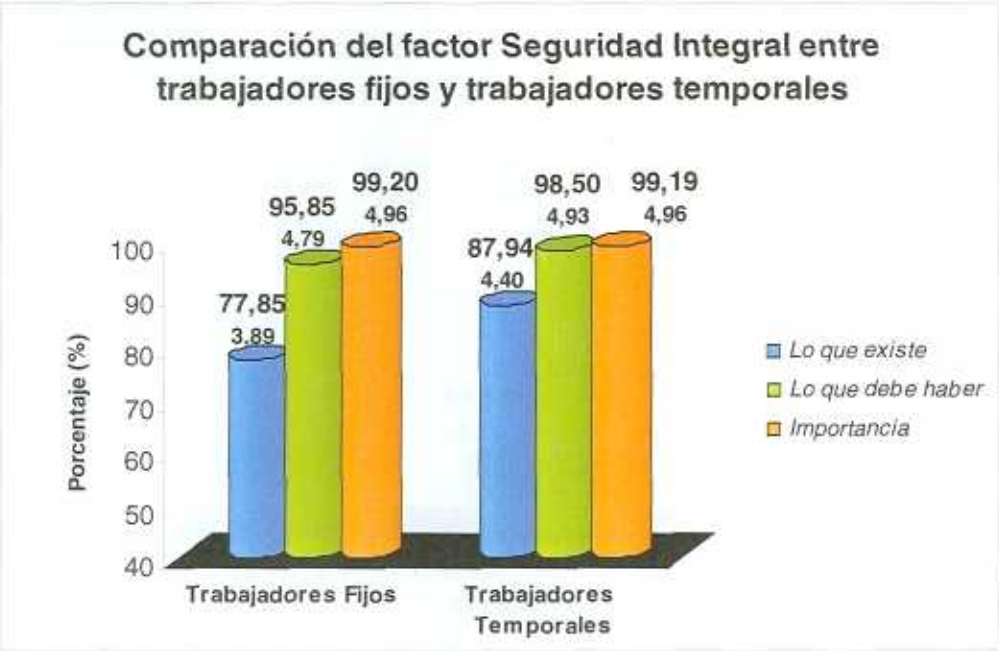

Gráfico 37: Comparación de reactivos de Seguridad Integral entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 42: Comparación de reactivos de Política Salarial entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Política Salarial		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	70,70	97,65	98,90
Trabajadores Temporales	54,81	99,81	100,00

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 42, que para los trabajadores temporales la Política Salarial *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales hacen una valoración mayor a este factor, con respecto a la que realizan los trabajadores fijos.

En lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales le otorgan una mayor valoración en comparación con la valoración realizada por los trabajadores fijos, aún y cuando la calificación otorgada por ambos grupos es "alta".

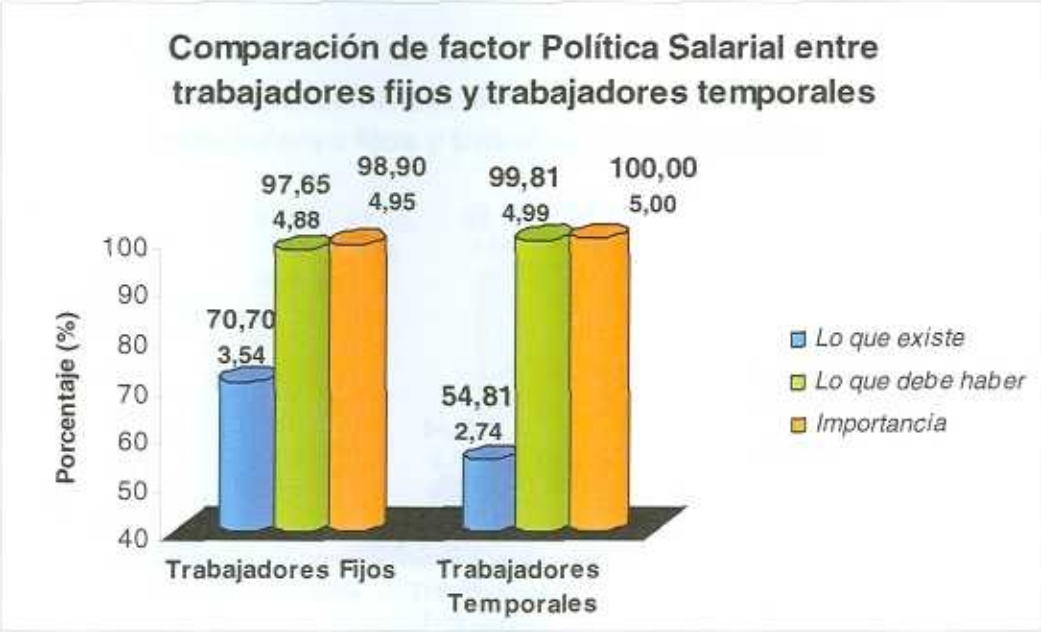

Gráfico 38: Comparación de reactivos de Política Salarial entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 43: Comparación de reactivos de Incentivo entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Incentivo		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	77,45	97,20	97,20
Trabajadores Temporales	54,69	99,19	99,25

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 43, que para los trabajadores temporales los Incentivos *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales otorgan una valoración mayor a este factor, con respecto a la que realizan los trabajadores fijos.

En lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales le otorgan una mayor valoración en comparación con la valoración realizada por los trabajadores fijos, aún y cuando la calificación otorgada por ambos grupos es "alta".

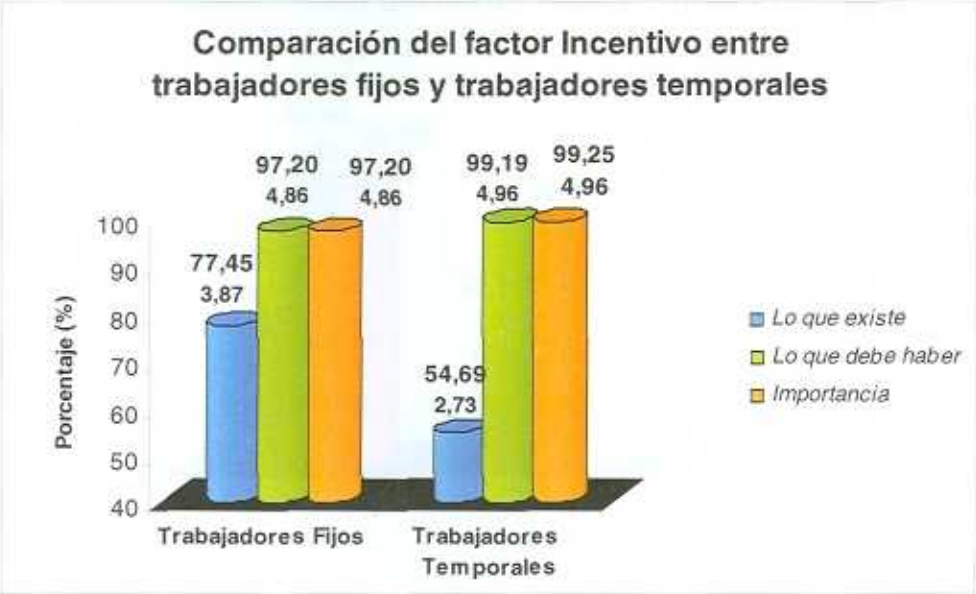

Gráfico 39: Comparación de reactivos de Incentivo entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 44: Comparación de reactivos de Adiestramiento entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Adiestramiento		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	69,60	99,20	99,50
Trabajadores Temporales	62,50	99,50	99,67

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 44, que para los trabajadores temporales el Adiestramiento *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales realizan una valoración análoga a la que realizan los trabajadores fijos.

De igual manera en lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales le otorgan una valoración similar a la que realizada por los trabajadores fijos. Siendo en ambos casos una calificación "alta".

Gráfico 40: Comparación de reactivos de Adiestramiento entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 45: Comparación de reactivos de Supervisión entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Supervisión		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	81,35	96,30	98,10
Trabajadores Temporales	81,50	97,13	97,88

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 45, que para los trabajadores temporales la Supervisión *que existe* tiene una valoración similar a la otorgada por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales realizan una valoración menor a la que realizan los trabajadores fijos.

En lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales le otorgan una valoración ligeramente inferior a la que realizada por los trabajadores fijos. Siendo en ambos casos una calificación "alta".

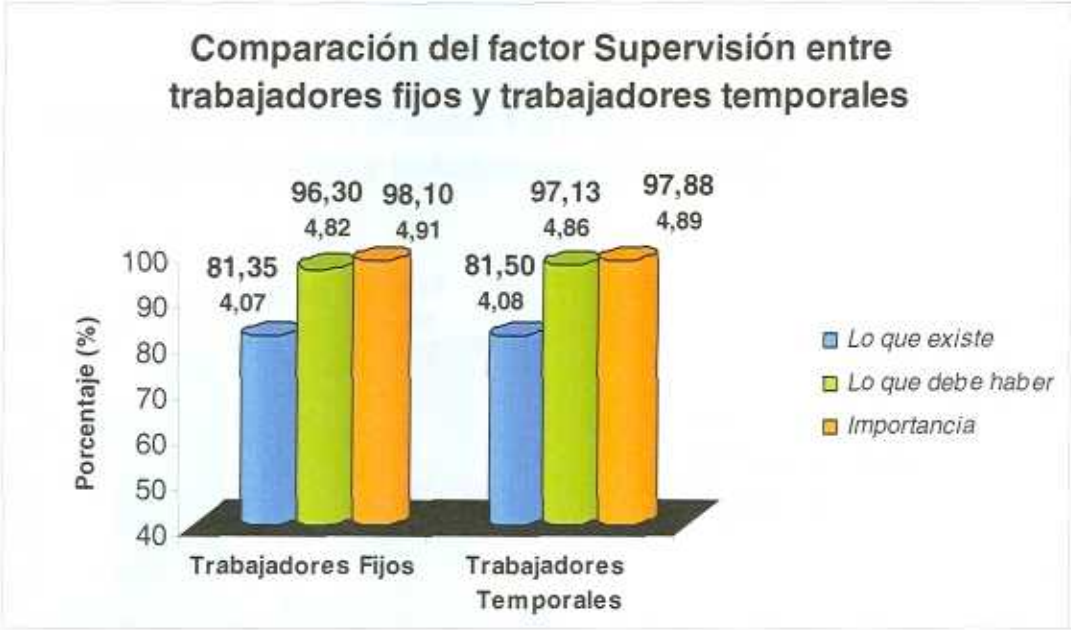

Gráfico 41: Comparación de reactivos de Supervisión entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 46: Comparación de reactivos de Participación entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos

	Factor Participación		
	Lo que existe	*Lo que debe haber*	*Importancia*
Trabajadores Fijos	67,90	92,45	95,40
Trabajadores Temporales	63,69	96,13	97,25

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 46, que para los trabajadores temporales la Participación *que existe* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo reactivo por los trabajadores fijos.

En cuanto al *debe haber* los trabajadores temporales hacen una valoración mayor que los trabajadores fijos.

Así mismo, en lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores temporales le otorgan una mayor valoración en comparación con la valoración realizada por los trabajadores fijos, aún y cuando la calificación otorgada por ambos grupos es "alta".

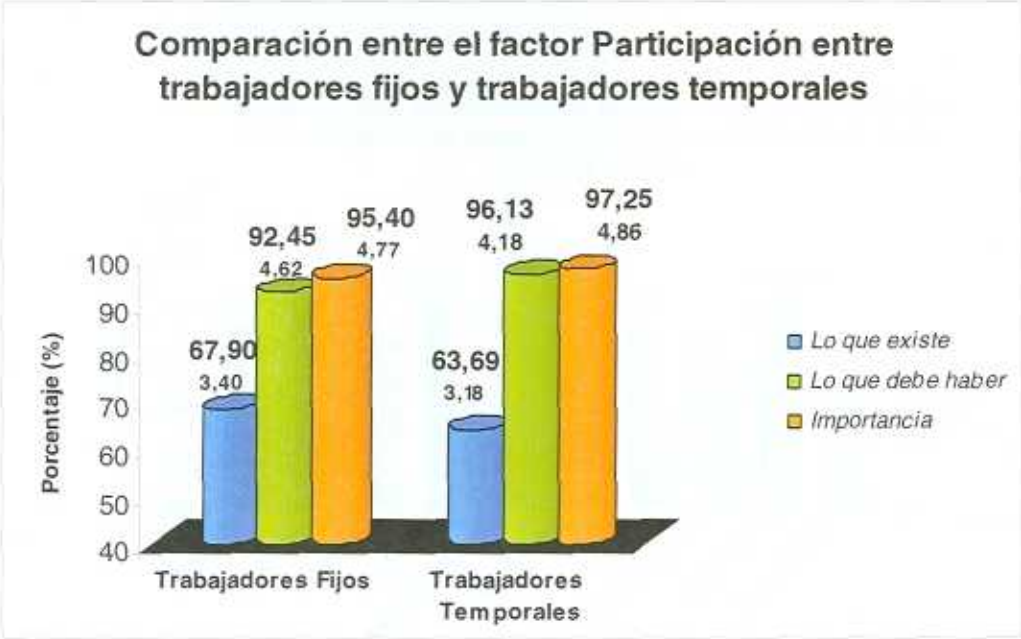

Gráfico 42: Comparación de reactivos de Participación entre los trabajadores temporales y trabajadores fijos. Goncalves y Sánchez 2006

5.2.- Comparación general de factores de la variable Satisfacción Laboral entre trabajadores temporales y trabajadores fijos

Tabla 47: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos "Lo que existe"

	Lo que existe	
Factores	**Fijo**	**Temporal**
Identidad	76,6	59,5
Logro	81,6	58,9
Afiliación	79,7	68,4
Liderazgo	80,0	57,6
Seguridad Integral	77,9	87,9
Política Salarial	70,7	54,8
Incentivo	77,5	54,7
Adiestramiento	69,6	62,5
Supervisión	81,4	81,5
Participación	67,9	63,7

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 47, la comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos en lo que consideran "existe" en la empresa a la que están adscritos.

Gráfico 43: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos "Lo que existe". Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 48: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos "Lo que debe haber"

	Lo que debe haber	
Factores	**Fijo**	**Temporal**
Identidad	88	95
Logro	96	97
Afiliación	92	93
Liderazgo	95	94
Seguridad Integral	96	99
Política Salarial	98	100
Incentivo	97	99
Adiestramiento	99	100
Supervisión	96	97
Participación	92	96

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 48, la comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos en lo que consideran "debe haber" en la empresa a la que están adscritos.

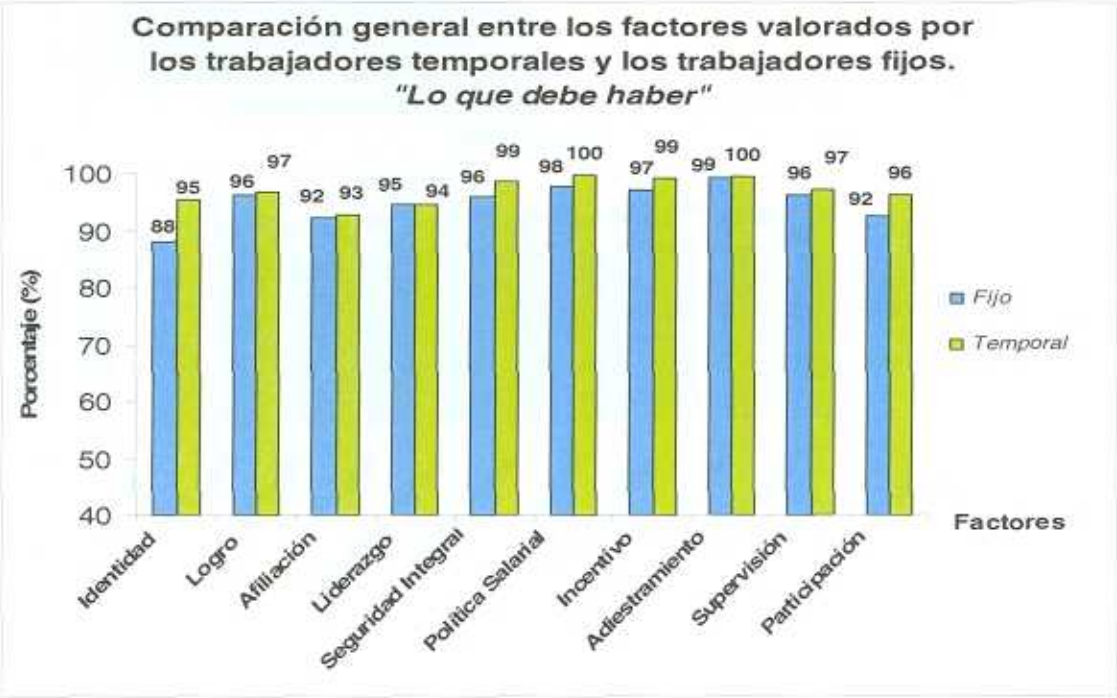

Gráfico 44: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos "Lo que debe haber". Goncalves y Sánchez 2006

Tabla 49: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos "Importancia"

	Importancia	
Factores	**Fijo**	**Temporal**
Identidad	91	71
Logro	99	99
Afiliación	96	95
Liderazgo	97	87
Seguridad Integral	99	99
Política Salarial	99	100
Incentivo	97	99
Adiestramiento	100	100
Supervisión	98	98
Participación	95	97

Goncalves y Sánchez 2006

Se puede observar en la tabla 49, la comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos en lo que consideran la "importancia" de la existencia de estos indicadores en la empresa a la que están adscritos.

Gráfico 45: Comparación general entre los factores valorados por los trabajadores temporales y los trabajadores fijos "Importancia". Goncalves y Sánchez 2006

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las mayores discrepancias de satisfacción laboral entre trabajadores temporales y trabajadores fijos, se producen en los campos de las necesidades de identidad, logro, afiliación, liderazgo, política salarial, incentivos, adiestramiento y participación.

Desde la definición trabajada durante la ejecución de la investigación, se sabe que los factores intrínsecos son aquellos motivos sociales que impulsan por sí solos el comportamiento del trabajador hacia el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, al tener una baja valoración de los indicadores que conforman esta dimensión, los trabajadores temporales tienen menos satisfacción laboral que los trabajadores fijos.

Hay que considerar, sin embargo, que la muestra presenta las siguientes características: son, en su mayoría, sujetos cuyas edades oscilan entre los 20 y 30 años (66%), solteros, bachilleres o TSU, de género femenino y con menos de un año de antigüedad prestando sus servicios en la empresa temporal.

A pesar de que los resultados no arrojaron valores negativos en las discrepancias, los mismos evidencian, en los trabajadores temporales, una deficiencia significativa en las necesidades motivadoras que apuntan a una menor satisfacción en el trabajo que realizan.

A esto se suma, el que las políticas salariales y los incentivos proporcionados por la empresa no cubren las expectativas de desarrollo e impulso que tiene el trabajador, tanto el temporal como el fijo. Es de hacer notar, que los factores extrínsecos sirven de soporte para el

desarrollo potencial de los factores intrínsecos verdaderamente motivadores. Por lo que puede concluirse que una deficiencia en este campo, actúa de forma negativa sobre la satisfacción y el rendimiento del trabajador.

Las necesidades vinculadas a los factores logro, afiliación, identidad y liderazgo son relativamente las menos satisfechas. Parece que la política salarial y el adiestramiento son los campos más importantes de satisfacción de necesidades.

Uno de los puntos que se perfilan como fortalezas en las empresas temporales es el compromiso que deberían tener con sus trabajadores en lo que a capacitación se refiere. Sin embargo, pareciera que el mismo se descuida o posterga por la urgencia de incorporar a sus trabajadores en las diferentes empresas clientes.

Se recomienda que para una futura medición con el instrumento de "Escala de Motivación Laboral" se debe realizar un ajuste al ítem No. 15 ya que su formulación resulta confusa para su comprensión y posterior valoración.

Se recomienda revisar, en posteriores estudios, si realmente la rotación permanente de los trabajadores temporales en el trabajo como forma de evitar el tedio y conocer otros campos laborales, es realmente una ventaja. La presente investigación realiza un aporte inicial ya que la misma arroja que los trabajadores temporales en su totalidad aspiran a un empleo fijo.

Los estudiosos de la conducta organizacional deben esforzarse para entender los cambios que afectan a las personas que trabajan en estructuras organizadas. Conforme la sociedad cambia, las expectativas personales se transforman, lo que exige el planteamiento de retos superiores para quienes están sumergidos en el campo de la investigación.

REFERENCIAS

Arias, F (1997) El proyecto de investigación. Caracas. Exísteme.

Blum, M. y Naylor, J (1976) Psicología Industrial. *Sus fundamentos teóricos y sociales.* México. Editorial Trillas.

Dunnette, M. y Kirchner, W. (1973) Psicología Industrial. México. Editorial Trillas

Fernández, M (1975) Psicología del trabajo. La adaptación del hombre a su tarea. 3ra. Edición. Madrid. Editorial Index.

Gibson, J., Donnely, J. y Iváncevich, J. (1996) Las organizaciones. 10ma. edición. Madrid. Editorial Mc Graw Hill.

Garay, J. (2001) Legislación laboral práctica. Ley del trabajo. Caracas.

Hernández, R. y otros (2001) Metodología de la investigación. México. Editorial Mc Graw Hill

Hodgetts, R. y Altman, S. (1984) Comportamiento en las organizaciones. México. Nueva Editorial Interamericana.

Lussier, R. y Achua, C. (2002) Liderazgo. México. Editorial Thomson.

Montañez, B. y Ordoñez, J. (1997) Escala de Motivación Laboral. Caracas. M.Q.& Asesores.

Robbins, S. (1994) Comportamiento Organizacional. *Conceptos, controversias y aplicaciones*. 6ta edición. México. Editorial Prentice Hall.

Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. 10ma. edición. México. Editorial Prentice Hall.

Schultz, D. (1998) Psicología Industrial. México. Mc Graw Hill.

Urquijo, J., Bonilla, J. y García, G. (2004) La remuneración del trabajo. Manual para la gestión de sueldos y salarios. Departamento de Estudios Laborales. Caracas. Universidad Católica Andrés Bello.

Consulta de textos electrónicos

Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal (AGETT). [homepage] Consultado el día 05 de diciembre de 2004 de la Word Wide Web: http:/www.agett.com/ett.htm

Betz, L. Dos análisis de la teoría de Maslow sobre la satisfacción de la necesidad. [homepage] Universidad de Minnesota. Consultado el día 07 de septiembre de 2006. web: http://www.fun-humanismo-ciencia.es/felicidad/sociedad/

Cantera, F. NTP213: Satisfacción Laboral: Encuesta de evaluación. España. Gabinete Técnico Provincial de Cantabria. Consultado el día 11 de julio de 2006. web: http://www.mtas.es/Insht/ntp/ntp_212.htm

ANEXO A: MANUAL DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL

I. INTRODUCCIÓN

La escala de motivación laboral elaborada por Montañez y Ordoñez (1997) está basada en el método de Porter y pretende una medida global de la motivación laboral presente en una empresa.

II. DEFINICIONES

La motivación laboral es un proceso psicológico que energiza, dirige y mantiene el comportamiento de los trabajadores integrantes de un sistema laboral hasta lograr los objetivos productivos de la organización. Por sistema laboral entendemos al conjunto de entornos sociales donde el individuo se desarrolla y ejecuta su trabajo.

Dentro de un sistema laboral existen factores intrínsecos y extrínsecos que condicionan la satisfacción y la motivación laboral. El trabajador como entidad bio-psico-social es la mínima estructura que conforma el sistema y en el se desarrollan una serie de procesos que determinan intrínsecamente su motivación debido a que son inmanentemente a él.

Por otra parte las personas que forman parte de una empresa se ven influidas por su contexto laboral. Dependiendo de lo equilibrado, justo y cómodo que sea percibido por el trabajador su entorno laboral, se potenciará su energía motivacional intrínseca para la producción.

A. Factores intrínsecos de la Motivación Laboral:

Los factores intrínsecos de la motivación laboral comprenden la identidad, la afiliación, el logro y el liderazgo como aquellos motivos sociales que impulsan por si solos el comportamiento del trabajador hacia el logro de los objetivos organizacionales. Según Herzberg los factores intrínsecos o de contenido del trabajo se consideran motivadores de la conducta.

1. Identidad: Comprende un vínculo, una simpatía común, y una conciencia definida de estar unido de alguna manera, en términos de solidaridad moral a la empresa, por lo que los individuos sienten interés en lo que

sucede a los integrantes del grupo y al grupo como totalidad, percibiendo su partencia a la organización y que es parte de ésta.

N°	REACTIVOS DE IDENTIDAD
28	Sentimiento de compromiso por el futuro de la empresa
12	Sensación de afinidad con los objetivos de la empresa
31	Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa
35	Sentimiento de pertenencia a la dependencia a la cual estoy adscrito

2. Logro: Consiste en un estimulo intrínseco para competir, expresado en el deseo de sobresalir, desempeñar tareas dificiles, alcanzar metas elevadas y desempeñarse mejor que otros dentro de la organización.

N°	REACTIVOS DE LOGRO
1	Satisfacción profesional con el trabajo que desempeño
8	Éxito obtenido en mi trabajo
13	Estímulo por trabajo de retos desafiantes
25	Satisfacción personal por sobresalir en mi trabajo

3. Afiliación: Se refiere a la necesidad de estar con otros compañeros de trabajo, realizar tareas en conjunto y trabajo de equipo con el propósito de elevar la productividad individual y de grupo.

N°	REACTIVOS DE AFILIACIÓN
2	Necesidad de vincularme a equipos de trabajo
9	Necesidad de elevar la productividad individual a través del trabajo grupal
16	Interés por establecer vínculos de amistad con mis compañeros de trabajo
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa

4. Liderazgo: Consiste en la necesidad de conquistar el reconocimiento de los demás o de influir en los individuos o grupos pertenecientes a la organización para controlarlos mediante el trabajo guiado por la iniciativa, responsabilidad e ideas propias.

N°	REACTIVOS DE LIDERAZGO
11	Responsabilidades importantes delegadas en mi trabajo
33	Realización de actividades laborales con ideas propias
37	Participación en la fijación de metas
40	Libertad para tomar decisiones en mi trabajo

B. Factores Extrínsecos de la Motivación Laboral:

Los factores extrínsecos de la motivación laboral se refieren a las políticas, normas y procedimientos de la empresa que se conciben como los factores de contexto del trabajo, entre los cuales se encuentran la seguridad integral, política salarial, incentivos, el adiestramiento, la supervisión y la participación del empleado en el proceso de desarrollo organizacional. Los factores de contexto del trabajo condicionan el clima laboral lo cual incluye dinámica y recursivamente sobre los procesos motivacionales. Según Herzberg, los factores extrínsecos se como factores higiénicos debido a que sirve de soporte para el desarrollo potencial de los factores intrínsecos verdaderamente motivadores.

1. Seguridad Integral: Consiste en la percepción por parte del trabajador de las previsiones consideradas por la empresa para evitar accidentes de trabajos mediante el establecimiento de normas, utilización de mobiliario adecuado y amplitud de las instalaciones físicas.

N°	REACTIVOS DE SEGURIDAD INTEGRAL
18	Amplitud de las instalaciones adecuadas al tipo de trabajo
29	Apropiadas instalaciones para el desarrollo del trabajo
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo
38	Seguridad física ofrecida por el mobiliario o equipo utilizado

2. Política Salarial: Mide la satisfacción del trabajador relacionada con su remuneración estimada a través de la equivalencia del sueldo con el trabajo desempeñado y con el de otras empresas similares así como la información sobre las políticas salariales y la planificación de los aumentos.

N°	REACTIVOS DE POLÍTICA SALARIAL
6	Pago acorde con mi trabajo
10	Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario
34	Salarios equivalentes a otras empresas importantes de la región
39	Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales

3. Incentivos: Involucra el estímulo por parte de la empresa percibido por el personal para mejorar su desempeño laboral a través de beneficios sociales y reconocimiento social por años de servicio.

N°	REACTIVOS DE INCENTIVOS
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización
21	Beneficios que se comparan favorablemente con la de otras organizaciones
26	Reconocimiento por parte del supervisor por el trabajo realizado
36	Reconocimiento social por años de servicio

4. Adiestramiento: Se relaciona con las oportunidades percibidas de crecimiento y desarrollo profesional por parte del trabajador dentro de la empresa considerando la permanencia y las facilidades para cumplir el entrenamiento.

N°	REACTIVOS DE ADIESTRAMIENTO
15	Limitación por parte de mi trabajo para asistir a cursos
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo
27	Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional

5. Supervisión: Evalúa la relación con el supervisor percibida por el supervisado en términos de comunicación, pertenencia de las asesorías, evaluación objetiva e igualdad de trato con otros supervisados.

N°	REACTIVOS DE SUPERVISIÓN
17	Libertad de comunicación con el supervisor
4	Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor
14	Evaluación objetiva por mi supervisor
19	Igualdad de trato para el personal por parte de mi supervisor

6. Participación: Explora las oportunidades de integración al medio laboral percibidas por el trabajador que permite una inclusión personal y psicológica de los individuos en los asuntos de la empresa mediante formas de interacción que puede oscilar desde el intercambio de ideas hasta la confirmación de una comisión de trabajo.

N°	REACTIVOS DE PARTICIPACIÓN
5	Información suficiente sobre el personal y el funcionamiento de cada dependencia
7	Preocupación de la empresa para conocer las opiniones e ideas de los empleados
20	Interés de la empresa por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales
22	Cooperación de mis compañeros para la realización de los objetivos del área

III. PRESENTACIÓN DEL CUESTIONARIO

Estimado Trabajador:

El presente cuestionario tiene como objeto recabar información relativa a ciertos aspectos vinculados con la satisfacción laboral. Considerando que la sinceridad aportada en el mismo es de gran importancia para aplicar correctivos en su empresa si es necesario, no deberá identificarse para asegurar la confidencialidad de su información.

M.Q. y Asesores

INSTRUCCIONES

Seguidamente usted encontrará una serie de factores que contienen características laborales. Para cada uno de ellos usted deberá hacer juicios cuantitativos en escala del 1 al 5 (1 mínimo; 5 máximo), en función de las siguientes apreciaciones:

a) GRADO en que estima que cada característica ESTÁ PRESENTE en su trabajo.
b) GRADO en que estima que cada característica DEBERÍA HABER.
c) IMPORTANCIA que para usted tiene cada una de estas características.

Para una mejor estimación de la importancia asignada a cada factor conteste esta parte "c", una vez que haya realizado las partes "a" y "b" en su totalidad.

M.Q. y Asesores

IV. CLASIFICACIÓN DE LOS REACTIVOS

N°	*Reactivos*	*Factores*	*Factores Laborales*
2	Necesidad de vincularme a equipos de trabajo	**Intrínseco**	Afiliación
9	Necesidad de elevar la producción individual a través del trabajo grupal	**Intrínseco**	Afiliación
16	Interés por establecer vínculos de amistad con mis compañeros de trabajo	**Intrínseco**	Afiliación
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa	**Intrínseco**	Afiliación
28	Sentimiento de compromiso por el futuro de la empresa	**Intrínseco**	Identidad
12	Sensación de afinidad con los objetivos de la empresa	**Intrínseco**	Identidad
31	Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa	**Intrínseco**	Identidad
35	Sentimiento de pertenencia a la dependencia a la cual estoy adscrito	**Intrínseco**	Identidad
11	Responsabilidades importantes delegadas en mi trabajo	**Intrínseco**	Liderazgo
33	Realización de actividades laborales con ideas propias	**Intrínseco**	Liderazgo
37	Participación en la fijación de metas	**Intrínseco**	Liderazgo
40	Libertad para tomar decisiones en mi trabajo	**Intrínseco**	Liderazgo
1	Satisfacción profesional con el trabajo que desempeño	**Intrínseco**	Logro
8	Éxito obtenido en mi trabajo	**Intrínseco**	Logro
13	Estímulo por trabajos de retos desafiantes	**Intrínseco**	Logro
25	Satisfacción personal por sobresalir en mi trabajo	**Intrínseco**	Logro
15	Limitación por parte de mi trabajo para asistir a cursos	**Extrínseco**	Adiestramiento
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo	**Extrínseco**	Adiestramiento
27	Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales	**Extrínseco**	Adiestramiento
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional	**Extrínseco**	Adiestramiento
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización	**Extrínseco**	Incentivos
21	Beneficios que se comparan favorablemente con los de otras organizaciones	**Extrínseco**	Incentivos
26	Reconocimiento por parte del supervisor por el trabajo realizado	**Extrínseco**	Incentivos
36	Reconocimiento social por años de servicio	**Extrínseco**	Incentivos
5	Información suficiente sobre el personal y funcionamiento de cada dependencia	**Extrínseco**	Participación
7	Preocupación de la empresa para conocer las opiniones e ideas de los empleados	**Extrínseco**	Participación
20	Interés de la empresa por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales	**Extrínseco**	Participación
22	Cooperación de mis compañeros para la realización de los objetivos del área	**Extrínseco**	Participación
6	Pago acorde con mi trabajo	**Extrínseco**	Política Salarial
10	Planificación de lo aumentos salariales ajustados al índice inflacionario	**Extrínseco**	Política Salarial
34	Salarios equivalentes a otras empresas importantes de la región	**Extrínseco**	Política Salarial
39	Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales	**Extrínseco**	Política Salarial
18	Amplitud de la instalaciones adecuadas al tipo de trabajo	**Extrínseco**	Seguridad Integral
29	Apropiadas instalaciones para el desarrollo del trabajo	**Extrínseco**	Seguridad Integral
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo	**Extrínseco**	Seguridad Integral
38	Seguridad física ofrecida por el mobiliario o equipo utilizado	**Extrínseco**	Seguridad Integral

17	Libertad de comunicación con el supervisor	**Extrínseco**	Supervisión
4	Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor	**Extrínseco**	Supervisión
14	Evaluación objetiva por mi supervisor	**Extrínseco**	Supervisión
19	Igualdad de trato para el personal por parte de mi supervisor	**Extrínseco**	Supervisión

V. ANÁLISIS DE LOS FACTORES LABORALES

El análisis de las características o factores laborales estudiados, fue realizado a través de las etapas que se describen:

- Valoración de las características laborales, de acuerdo a la percepción del grupo de su provisión actual, cuanto tiene ahora y la deseada cuanto debería haber, tomando como base de escala de importancia jerarquizada a cada característica.
- Cálculo de las medidas (X) de las respuestas cuanto debería haber.
- Importancia asignada de la valorización de las respuestas de acuerdo a los juicios emitidos, así como el análisis r interpretación de las discrepancias, se efectuó de acuerdo a los siguientes rangos:

IMPORTANCIA

RANGO	CALIFICACIÓN
4,00 – 5,00	ALTA
3,00 – 3,99	MEDIANA
2,00 – 2,99	PEQUEÑA
1,99 – 1,00	MUY POCA

DISCREPANCIAS

RANGO	CALIFICACIÓN
3,00 – 4,00	MUY GRANDE
2,00 – 2,99	GRANDE
1,00 – 1,99	MEDIANA
0,99 ó menos	PEQUEÑA

Las respuestas a cada uno de los ítems, estarán representados en tablas como la siguiente, donde se indican las respuestas, según los juicios emitidos por cada uno de los encuestados, y cuales fueron los rangos obtenidos en cada una de las partes que conforman el cuestionario.

PLANTEAMIENTO															
Ítem 1	SATISFACCIÓN LABORAL CON EL TRABAJO QUE DESEMPEÑO														
Instrumento número	¿Cuánto tiene ahora? (A)					¿Cuánto debería haber? (B)					¿Qué importancia tiene? (C)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1					X					X					X
2					X					X					X
3			X							X				X	
4				X						X					X
5				X						X					X
6					X					X					X
7				X						X					X
8					X				X						X
9				X					X						X
10					X					X					X
11				X						X					X
12					X					X					X
13					X				X						X
14					X				X						X
15					X					X					X
16					X					X					X
17					X					X					X
18					X					X					X
19					X					X					X
TOTALES	0	0	3	20	65	0	0	0	16	75	0	0	0	4	90
RANGO	88 / 19					91 / 19					94 / 19				
	4,63					4,78					4,94				

RESUMEN DE LOS INSTRUMENTOS				
Planteamiento Número	¿Cuánto tiene ahora? (A)	¿Cuánto debería Haber? (B)	¿Qué importancia tiene? (C)	Discrepancia (A-B)
1	4,53	4,78	4,94	0,15
2	3,89	4,73	4,57	0,84
3	3,60	4,73	4,73	1,13
4	4,00	3,68	4,57	-0,32
5	3,84	4,57	4,73	0,73
6	3,10	4,84	4,94	1,74
7	3,73	4,63	4,84	0,90
8	4,31	4,94	4,73	0,63
9	3,78	4,73	4,57	0,95
10	2,52	4,89	4,84	2,37
11	4,78	4,78	4,73	0,00
12	4,36	4,84	4,78	0,48
13	3,68	4,36	4,68	0,61
14	4,42	4,89	4,89	0,47
15	3,00	4,63	4,73	1,63
16	4,47	4,89	4,89	0,42
17	3,94	4,94	5,00	1,00
18	4,15	4,63	4,84	0,48
19	4,73	4,94	5,00	0,21
20	3,52	4,68	4,26	1,16

RESUMEN DE LOS INSTRUMENTOS				
Planteamiento Número	¿Cuánto tiene ahora? (A)	¿Cuánto debería haber? (B)	¿Qué importancia tiene? (C)	Discrepancia (A-B)
21	3,05	4,52	4,73	1,47
22	4,21	5,00	5,00	0,79
23	3,78	4,94	5,00	1,16
24	3,52	4,52	4,36	1,00
25	4,68	4,78	4,36	0,10
26	4,42	4,85	4,78	0,43
27	4,68	4,78	4,84	0,10
28	4,42	4,47	4,84	0,05
29	3,78	4,73	4,84	0,95
30	3,42	4,89	4,89	1,47
31	3,94	4,89	4,84	0,95
32	3,47	4,89	4,89	1,42
33	3,89	4,73	4,68	0,84
34	3,36	4,78	4,94	1,42
35	4,46	4,84	4,78	0,38
36	3,89	4,84	4,78	0,95
37	4,10	4,68	4,57	0,50
38	4,10	4,94	4,89	0,84
39	3,26	4,89	4,94	1,63
40	4,10	4,84	4,84	0,74

PLANTEAMIENTO		REACTIVO	RANGO	
N°	DESCRIPCIÓN		DISCREPANCIA	CALIFICIÓN
10	Planificación de los aumentos salariales al indice inflacionario	Política Salarial	2,37	Grande
6	Pago acorde con mi trabajo	Política Salarial	1,74	Mediana
15	Limitación por parte de la organización sobre política salarial	Adiestramiento	1,63	Mediana
39	Información suficiente por parte de la organización sobre políticas salariales	Política Salarial	1,63	Mediana
21	Beneficios que se comparan favorablemente con los de otras organizaciones	Incentivos	1,47	Mediana
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional	Adiestramiento	1,47	Mediana
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo	Seguridad Integral	1,42	Mediana
34	Salarios equivalentes a otras organizaciones importantes de la zona	Política Salarial	1,42	Mediana
20	Interés de la organización por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales	Participación	1,16	Mediana
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo	Adiestramiento	1,16	Mediana
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización	Incentivos	1,13	Mediana
17	Libertad de comunicación con el supervisor	Supervisión	1,00	Mediana
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales de la empresa	Afiliación	1,00	Mediana
9	Necesidad de elevar la productividad individual a través del trabajo grupal	Afiliación	0,95	Pequeña

ANEXO B: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS UTILIZADO EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

ENCUESTA

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información referente a algunos aspectos relacionados con su trabajo. Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación realizado por tesistas de la Universidad Católica Andrés Bello, quienes optan al título de Licenciados en Relaciones Industriales.

La información que aquí se recaude será utilizada con fines netamente académicos, por lo que **el tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial**, se pretende que responda con absoluta libertad, con la mayor veracidad posible y todas las opciones.

INSTRUCCIONES

Marque con una **"x"** aquella respuesta que crea conveniente. Para indicar su edad y tiempo en la empresa, coloque el número correspondiente.

PARTE A: INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

1. Sexo		2. Edad	3. Estado Civil				4. Último nivel educativo aprobado			
F		Años	Soltero		Divorciado		Bachiller		Universitario	
M			Casado		Viudo		TSU		Postgrado	

5. Condición Laboral		6. Tiempo en esta Empresa	
Fijo		**Meses**	
Temporal		**Años**	

Si su condición laboral es temporal le agradecemos conteste las siguientes preguntas. De lo contrario, haga caso omiso a este cuadro y proceda a leer las indicaciones de la **PARTE B**.

7. Tiempo en la empresa intermediaria		8. ¿Recibió Capacitación cuando fue contratado por la empresa intermediaria?		9. ¿Aceptaría un trabajo fijo?	
Meses		Si		Si	
Años		**¿Cuánto Tiempo?**		No	
		No			

10. Razones por las cuales decidió optar por un empleo temporal			
Es jefe de familia		**No tienen otra opción**	
Necesita trabajar para financiar sus estudios		**Otra:**	
Prefiere los empleos temporales			

PARTE B

A continuación le presentamos una lista de diferentes aspectos relacionados con su trabajo, cada uno de ellos debe ser calificado por usted en escalas del 1 al 5, siendo **1 el valor mínimo y 5 el valor máximo**. Por favor marque con una **X** el valor que mejor refleje su opinión, en función de las siguientes apreciaciones:

a) **GRADO** en que estima que cada característica **ESTÁ PRESENTE** en su trabajo.
b) **GRADO** en que estima que **DEBERÍA HABER** en cada característica.
c) **IMPORTANCIA** que para usted tiene cada una de estas características. Para una mejor estimación de la importancia asignada a cada factor conteste las partes "A" y "B" en su totalidad y por último proceda a responder la parte "C" del cuestionario.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES
Opción: Recursos Humanos

ENCUESTA

		Cuanto hay ahora (A)					Debería haber (B)					Importancia (C)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Satisfacción profesional con el trabajo que desempeño															
2	Necesidad de vincularme a equipos de trabajo															
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización															
4	Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor															
5	Información suficiente sobre el personal y funcionamiento de cada dependencia															
6	Pago acorde con mi trabajo															
7	Preocupación de la empresa para conocer las opiniones e ideas de los empleados															
8	Éxito obtenido en mi trabajo															
9	Necesidad de elevar la producción individual a través del trabajo grupal															
10	Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario															
11	Responsabilidades importantes delegadas en mi trabajo															
12	Sensación de afinidad con los objetivos de la empresa															
13	Estímulo por trabajos de retos desafiantes															
14	Evaluación objetiva por mi supervisor															
15	Limitación por parte de mi trabajo para asistir a cursos															
16	Interés por establecer vínculos de amistad con mis compañeros de trabajo															
17	Libertad de comunicación con el supervisor															
18	Amplitud de la instalaciones adecuadas al tipo de trabajo															
19	Igualdad de trato para el personal por parte de mi supervisor															
20	Interés de la empresa por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales															

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES
Opción: Recursos Humanos

ENCUESTA

		Cuanto hay ahora (A)					Debería haber (B)					Importancia (C)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Beneficios que se comparan favorablemente con los de otras organizaciones															
22	Cooperación de mis compañeros para la realización de los objetivos del área															
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo															
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa															
25	Satisfacción personal por sobresalir en mi trabajo															
26	Reconocimiento por parte del supervisor por el trabajo realizado															
27	Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales															
28	Sentimiento de compromiso por el futuro de la empresa															
29	Apropiadas instalaciones para el desarrollo del trabajo															
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional															
31	Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa															
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo															
33	Realización de actividades laborales con ideas propias															
34	Salarios equivalentes a otras empresas importantes de la región															
35	Sentimiento de pertenencia a la dependencia a la cual estoy adscrito															
36	Reconocimiento social por años de servicio															
37	Participación en la fijación de metas															
38	Seguridad física ofrecida por el mobiliario o equipo															
39	Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales															
40	Libertad para tomar decisiones en mi trabajo															

Caracas, 10 de octubre de 2006

AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente, Yo William Medina, profesor titular de la Universidad Católica Andrés Bello, autorizo a las bachilleres Esleidi Carolina Goncalves Durán y Coral Sánchez Fermín a utilizar con fines académicos el Instrumento de Escala Motivacional realizado por Montañez y Ordoñez 1997.

Sin otro particular a que hacer referencia, me despido.

Atentamente

William Medina
Profesor