



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“PERCEPCIÓN DE LA AFILIACIÓN INSTITUCIONAL Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL: CASO
ECUATORIANA DE MATRICERÍA “ECUAMATRIZ CÍA. LTDA.”

Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Psicóloga Organizacional

Línea de investigación:

Recursos Humanos y Riesgo Laboral

Autora:

Melissa Alejandra Guacho Salme

Directora:

PSC. ELEONOR VIRGÍNIA PARDO PAREDES, MG.

Ambato – Ecuador

Agosto - 2017

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“Percepción de la afiliación institucional y su relación con la satisfacción laboral: caso
Ecuatoriana de Matricería “ECUAMATRIZ CÍA. LTDA.”

Línea de investigación:

Recursos Humanos y Riesgo Laboral

Autora:

MELISSA ALEJANDRA GUACHO SALME

Psc. Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg

CALIFICADORA

f. _____

Elva Aidee Llerena Barreno, Ing. Mg.

CALIFICADORA

f. _____

Segundo Gónzalo Pazmay Ramos, M.A.

CALIFICADOR

f. _____

Aitor Larzabal Fernández, Lcdo. Ms.

DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f. _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. _____

Ambato – Ecuador

Agosto - 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Guacho Salme Melissa Alejandra portadora de la cédula de ciudadanía No. 050317444-3 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Guacho Salme Melissa Alejandra

CI. 050317444-3

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado salud y sabiduría, y en especial a mis queridos padres Jhon y Carmita por ser el pilar fundamental en el camino de mi vida inculcándome valores de respeto, gratitud, perseverancia y responsabilidad; sin los cuáles no hubiese podido llegar a culminar mi anhelada carrera profesional.

Además agradecer a mis hermanitas Pame y Mile por su paciencia, comprensión y amistad, mucho más por los momentos que no pude compartir con ellas.

DEDICATORIA

Al culminar ésta etapa estudiantil, dedico éste proyecto de investigación en especial a mi abuelita Martita por su amor incondicional, y a toda mi familia quienes han estado pendientes en todo momento en el accionar de mi carrera universitaria; con sus consejos y paciencia, lo que me permitió llegar a culminar con éxito una de mis metas tan deseadas.

RESUMEN

El presente proyecto de titulación presenta un estudio sobre la percepción de la afiliación institucional y su relación con la satisfacción laboral en una industria del sector metal mecánico, con el fin de identificar si existe relación entre las variables de estudio; así aportar a su desarrollo personal y profesional al conocer en qué medida los colaboradores se encuentran identificados y satisfechos con la organización en que laboran, en miras de mejorar el ambiente de trabajo y desempeño laboral del personal de la empresa. Se aplicó dos instrumentos para obtener los datos: La Escala de Diagnóstico de Identificación Laboral y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. Con los resultados obtenidos mediante el uso del programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), se comprobó que si existe una relación entre la afiliación institucional y la satisfacción laboral que es de 308** es decir la correlación que existe es moderada sin embargo tiene un nivel de significancia de $\alpha \leq 0,01$ lo que la hace consistente. La presente investigación pretende exponer la relación que existe entre la afiliación institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Al ser la afiliación institucional una variable que tiene escasa información se han tomado como referencia varios temas que la engloban para su mejor comprensión como el valor del capital humano en la organización entre otros, por lo tanto se reconoce que con la ejecución de investigaciones a nivel académico realizadas por estudiantes son las que permiten fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. De este modo es fundamental añadir que el estudio que se desarrolla a continuación se realiza con el fin de reconocer y proporcionar la importancia que tiene garantizar el trabajo digno en todas sus formas ya que el trabajo es fuente de realización personal y en sí mismo un elemento del Buen Vivir de todos los individuos como parte de la sociedad.

Palabras Clave: Colaboradores, Relación, Afiliación, Satisfacción, Evaluación, Organización.

ABSTRACT

This dissertation presents a study on the perception of organizational affiliation and its relation to workplace satisfaction in a business in the metal-mechanical sector. The objective is to identify the relationship that exists between the study variables, and thereby to contribute to personal and professional development by discovering the extent to which employees identify and are satisfied with the organization in which they work. As such, it is hoped to improve the workplace environment and the work performance of staff at the business. Two research instruments were used to gather data: The Diagnostic Scale of Workplace Identification and the Job Satisfaction Questionnaire S10/12. The results obtained were analysed using the program Statistical Package of the Social Science, and it was found that a relationship does exist between organizational affiliation and workplace satisfaction, which was measured at 308, that is to say that a weak and positive correlation exists. The significance level was found to be $\alpha \leq 0,01$, which is consistent. This research aims to demonstrate the relationship that exists between organizational affiliation and workplace satisfaction in workers. It is recognized that academic research carried out by students can improve the skills and potential of the citizenship. Furthermore, it is crucial to add that this research is performed with the objective of identification and promulgation of the importance of guaranteeing dignified work in all its forms, since work is a source of personal fulfilment, and is in itself an element of Ecuador's Good Living government policy as it applies to all individuals in society.

Keywords: employees, relationship, affiliation, satisfaction, evaluation, organization

TABLA DE CONTENIDOS

Preliminares

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDOS	viii
TABLA DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
Planteamiento de la Propuesta de Trabajo.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2.1 Descripción del problema	4
1.2.2 Preguntas básicas.....	6
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
1.5 Pregunta de estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo	8
1.6 Variables	8
CAPÍTULO II	9
Marco Teórico.....	9
2.1 Definiciones y conceptos.....	9
2.1.1. Psicología organizacional	9
2.1.2. Teorías X y Y	10
2.1.3. Empresa	11

2.1.4.	Clima Laboral.....	12
2.1.5.	Motivación Laboral	14
2.1.6.	Compromiso Organizacional.....	15
2.1.7.	Percepción.....	17
2.1.8.	Afiliación	18
2.1.9.	Comunicación	19
2.1.10.	Seguridad	20
2.1.11.	Reconocimiento Social	21
2.1.12.	Empoderamiento (Sentido de Pertenencia)	21
2.1.13.	Cultura Organizacional	22
2.1.14.	Comportamiento Organizacional.....	23
2.1.15.	Desempeño Laboral.....	23
2.1.16.	Satisfacción Laboral	24
2.2	Determinantes.....	25
2.2.1	Políticas y procedimientos	25
2.2.2	Aspectos específicos del trabajo.....	25
2.2.3	Características personales	26
2.3	Componentes o factores	26
2.3.1	Factores Higiénicos	26
2.3.2	Factores Motivacionales o motivadores.....	27
2.4	Estado del Arte y de la Práctica	28
CAPÍTULO III		32
Metodología		32
3.1	Metodología de Investigación.....	32
3.1.1	Método(s) Aplicado(s).....	33
3.1.2	Técnicas e instrumentos de recolección de Información.....	33
3.1.3	Población y Muestra	40
3.1.4	Procedimiento metodológico.....	41
CAPÍTULO IV		43

Resultados	43
4.1 Análisis de resultados	43
4.1.1. Características de la muestra	43
4.1.2. Resultados de los instrumentos para evaluar afiliación institucional y satisfacción laboral	46
4.1.3 Análisis estadístico	47
4.1.4. Análisis de correlaciones	50
4.2 Validación de resultados.....	55
CAPÍTULO V	57
Conclusiones y Recomendaciones	57
5.1 Conclusiones.....	57
5.2 Recomendaciones	60
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	67
□ ANEXO 1	67
□ ANEXO 2	71

TABLA DE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 2.1.	Ejemplos de la Teoría de los factores de Herzberg	27
Tabla 4.1	Media de edad.....	43
Tabla 4.2	Rangos de edad.....	44
Tabla 4.3	Niveles de instrucción	45
Tabla 4.4	Fiabilidad	48
Tabla 4.5	Fiabilidad	49
Tabla 4.6	Correlación entre factores	51
Tabla 4.7	Correlación entre variables.....	52
Tabla 4.8	Correlación entre factores del Cuestionario de Satisfacción Laboral y la variable de identificación laboral.....	53
Tabla 4.9	Correlación entre factores de la Escala de Identificación Laboral y la variable de Satisfacción Laboral	54

Gráficos

Gráfico 2.1.	Factores que influyen en la percepción.	18
Gráfico 4.1	Representación gráfica de los niveles de instrucción de los participantes.	46
Gráfico 4.2.	Representación gráfica de los niveles de identificación obtenidos de los resultados de la calificación de la Escala de Identificación Laboral.	48
Gráfico 4.3.	Representación gráfica de los niveles de satisfacción laboral obtenidos de los resultados de la calificación del Cuestionario de Satisfacción Laboral.	50
Gráfico 4.4.	Representación gráfica de las correlaciones obtenidas entre los factores que evalúan la Escala de Identificación Laboral y las dimensiones que evalúa el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12.	55

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, pertenece al campo de la Psicología y Salud Organizacional y se encamina a establecer la relación existente entre la percepción de la afiliación institucional y la satisfacción laboral: caso Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.”

Esta investigación tiene como fin primordial el diagnosticar los niveles de afiliación institucional y satisfacción laboral en los trabajadores, quienes son el objeto de este estudio; además determinar si existe una relación entre las variables antes mencionadas. Está conformado por cinco capítulos, que se detalla a continuación:

Capítulo I, está estructurado por el planteamiento de la propuesta de trabajo en la que se encuentran: los antecedentes, descripción del problema de estudio, justificación, pregunta de estudio, objetivos general y específicos, y por último las variables que constituyen la investigación.

Capítulo II, presenta el marco teórico; en el mismo que se exponen todos y cada uno de los elementos teóricos sobre las dos variables: afiliación institucional y satisfacción laboral, así como información referente al estado del arte y de la práctica del presente estudio.

Capítulo III, se detalla la metodología utilizada para el proceso de investigación en donde se describen los métodos aplicados, técnicas e instrumentos de recolección de información: La Escala de Diagnóstico de Identificación Laboral y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 aplicados a la totalidad de la población.

Capítulo IV, consta del análisis e interpretación de los resultados obtenidos; posterior se describe la relación existente entre las variables implícitas en la ejecución de esta investigación.

Capítulo V, se realiza la presentación de las conclusiones y recomendaciones realizadas a partir de la investigación efectuada. Finalmente se presenta la lista de referencias y anexos.

CAPÍTULO I

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

1.1 Antecedentes

La presente investigación se desarrolla en consecuencia a las observaciones realizadas en los colaboradores y las colaboradoras de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”, referente a la interpretación que el individuo tiene sobre las relaciones sociales afectivas que mantiene con otras personas, en este caso en su medio laboral, es decir con sus empleadores(as) y jefes(as) inmediatos; a lo que se le denomina afiliación institucional. Esta es una situación que al ser influenciada por el medio en el que se encuentran será interpretada de diferentes maneras por la persona que genera una actitud específica (bienestar o malestar) en respuesta a eso, a este hecho se lo denomina satisfacción laboral. En relación a lo expuesto anteriormente, la investigación pretende determinar la relación existente entre la afiliación institucional y la satisfacción laboral de las colaboradoras y los colaboradores de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”. Se busca determinar la presencia o ausencia de la relación entre los dos hechos y para esto se requiere de un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal. Los resultados obtenidos permitieron determinar un proceso de toma de decisiones tecnificada a través de un modelo explicativo del fenómeno en cuanto a las relaciones laborales que permitan al colaborador experimentar mayor satisfacción laboral. Los aspectos teóricos que sustentarán la presente investigación comprenden modelo cognitivo-conductual.

Problema

1.2.1 Descripción del problema

Se observa en las y los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.” la presencia de baja satisfacción laboral reflejada en aspectos como: aspiraciones frustradas de crecimiento profesional, falta de reconocimiento, inconformidad con su remuneración, entre otras. El término satisfacción laboral se entiende como “una actitud que se ve influenciada por la manera como las personas perciben su empleo en general y en cada uno de los aspectos particulares del mismo” (Moncayo, 2005, p.45).

También se observa en las y los trabajadores percepción de una falta de afiliación institucional que merecen por parte de sus empleadores(as) y jefes(as) inmediatos, que se visibiliza en conductas como: bajo desempeño, malestar personal y clima laboral inadecuado en las diferentes áreas de trabajo. La necesidad de afiliación, desde la teoría de las necesidades de McClelland (1971), manifiesta ser “el deseo de establecer, mantener o renovar una relación afectiva positiva con otra/s persona/s” (citado en Palomo, 2010, p.96); mientras que el término ‘percepción’ es definida como ese proceso “por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle un sentido al entorno” (Robbins, 2004, p.124). La percepción de la afiliación es la interpretación que el individuo tiene sobre las relaciones sociales afectivas que mantiene con otras personas, en este caso en su medio laboral, lo que significa, con sus empleadores(as) y jefes(as) inmediatos, determinando así el valor que tiene el Capital

Humano en la organización al ser “el activo más importante, ya que genera el Capital Estructural y Relacional de la empresa” (López, 2005, p.59).

Al parecer, una percepción negativa del trabajo especial sobre la percepción de afiliación institucional por parte de las y los colaboradores, presentan niveles de insatisfacción laboral. Entonces de acuerdo a lo referido anteriormente “la satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un balance acerca de cómo o cuánto se acomodan ciertas características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas, necesidades y valores del individuo” (Cabaleiro, 2010, p.95). De tal manera, es importante mencionar que tanto en las áreas administrativas como operativas de la organización se evidencia baja satisfacción en las y los colaboradores al presentar quejas, comentarios negativos, actitudes de descontento y conformismo con los resultados de su trabajo. Se generan barreras comunicacionales por la falta de atención que reciben los colaboradores(as) por parte de sus jefes(as) inmediatos, se deja de lado el bienestar del capital humano de la empresa, con lo que causa así la llamada insatisfacción laboral.

Por lo antes mencionado, las observaciones preliminares sugieren un nivel de relación entre estos dos procesos. Para la verificación de esta hipótesis se requiere la realización de un estudio descriptivo correlacional que permita conocer la dinámica de la percepción de afiliación institucional y la satisfacción laboral, ya que al conocer si esta relación existe o no, permitirá determinar un proceso de toma de decisiones tecnificada en cuanto a las relaciones laborales que admitan al colaborador experimente mayor satisfacción laboral.

1.2.2 Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

La presencia de baja satisfacción laboral se ve reflejada en aspectos como: aspiraciones frustradas de crecimiento profesional en los y las colaboradoras al no existir planes de carrera establecidos, la falta de afiliación institucional por parte de sus empleadores(as) debido a la poca preocupación de los jefes inmediatos hacia el talento humano y sus procesos de comunicación. Consecuencias como conductas negativas reactivas registradas en un nivel de desempeño mínimo y malestar personal, por no existir la suficiente motivación laboral, y en general mal clima laboral que ya está presente en las diferentes áreas de trabajo por sostener relaciones interpersonales inadecuadas.

¿Dónde se detecta?

Se evidencia baja satisfacción en los colaboradores al presentar quejas, comentarios negativos, actitudes de descontento, conformismo con los resultados de su trabajo.

1.3 Justificación

La generación de la presente investigación es de gran importancia ya que pretende exponer la relación que existe entre la afiliación institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores. A partir de esto, es fundamental mencionar que existen investigaciones previas que dan sustento teórico a este estudio en base a una de las variables: satisfacción laboral, pero también es necesario resaltar que, referente a la variable afiliación institucional no existen estudios específicos realizados, por lo que aumenta el interés y la

relevancia para realizar esta investigación. En base a esa variable se ha tomado en cuenta estudios que se encuentran englobados en el tema de afiliación institucional: Valor del capital humano en la organización que además permite tener una perspectiva de lo que se desea conocer en el estudio, es así importante referirse a que, con la ejecución de investigaciones a nivel académico realizadas por estudiantes como la que posteriormente se presenta son las que permiten fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía al fortalecer el rol del conocimiento, promover la investigación científica y tecnológica responsable con la sociedad y con la naturaleza. Asimismo el estudio que se desarrolla a continuación se realiza con el fin de proporcionar la importancia que tiene garantizar el trabajo digno en todas sus formas ya que el trabajo es fuente de realización personal y una condición necesaria para la consecución de una vida plena, debe orientarse a la felicidad y ser un mecanismo de integración social, en sí mismo un elemento del Buen Vivir.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Identificar la relación existente entre la percepción de la afiliación institucional y la satisfacción laboral en una industria: caso Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”

1.4.2 Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con la afiliación institucional y la satisfacción laboral en trabajadores de industrias.

2. Diagnosticar los niveles de afiliación institucional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.
3. Realizar un análisis estadístico correlacional entre la afiliación institucional y la satisfacción laboral.
4. Desarrollar un modelo empírico explicativo de la relación entre la percepción de afiliación institucional y la satisfacción laboral.

1.5 Pregunta de estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo

¿Cómo se relaciona la percepción de la afiliación institucional y la satisfacción laboral en una industria?

1.6 Variables

Variable A: Percepción de la afiliación institucional

Variable B: Satisfacción laboral

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1 Definiciones y conceptos

2.1.1. Psicología organizacional

Es importante mencionar que desde la Revolución Industrial cada momento en la historia, ha presentado diferentes formas de entender el mundo de la organización.

Según Romero-Buj (2010),

Son considerados los iniciadores Henry Fredich Taylor, Henry Fayol y Max Weber, los autores centrales de la Teoría Clásica de la Organización. Éstos abren el panorama de la construcción teórica del mundo organizacional, a la cual penetra el conocimiento de las ciencias de la época. La mirada de la psicología, denominada psicología industrial, se centró en el trabajador, en su puesto de trabajo, los tópicos abordados desde esta perspectiva, implicaban al individuo como cuerpo de conocimiento: selección, formación, análisis de puestos, fatiga, y las condiciones físicas del entorno de trabajo inmediato (p. 29).

Existen diversas condiciones que influían en el desempeño de los colaboradores, de la misma forma con el pasar del tiempo se dio un cambio en las condiciones laborales de los mismos y esto incremento la productividad y mejoró los resultados. Posteriormente al iniciar la época de 1930 de manera general se tuvo la iniciativa de pensar que la satisfacción laboral tenía relación con la satisfacción general con la vida y también se relacionaba con la capacidad que tiene el individuo para adaptarse. Actualmente se considera a la Satisfacción Laboral como Locke lo define, es apreciado como un estado emocional positivo y de placer que se da como resultado del valor personal que tiene el

individuo referente a su trabajo y sobre la experiencia que adquiere en el mismo (citado en Gargallo, 2008).

2.1.2. Teorías X y Y

Según Robbins y Judge (2013),

Douglas McGregor propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: una negativa en esencia, llamada teoría X, y la otra básicamente positiva, denominada teoría Y. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados, McGregor concluyó que los puntos de vista que aquellos tenían acerca de la naturaleza de los seres humanos se basaban en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento (p. 205).

De acuerdo a Robbins y Judge (2013), afirman que “los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les gusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser dirigidos, incluso coaccionados, a realizarlo” (p. 205). En muchos de los casos los gerentes o directivos de las organizaciones están muy equivocados al pensar que a todas las personas que laboran en sus empresas les gusta su trabajo, les exigen mucho más cada vez, lógicamente no van a proporcionar los resultados esperados porque ellos solo esperan recibir un salario y no les preocupan los resultados que tengan las actividades que realizan, entonces a pesar de que se los impulse a hacerlo solo realizarán el mínimo esfuerzo, y quienes lo hagan de mejor manera será solo porque es su obligación y tienen que cumplir órdenes más no por disfrutar sus labores.

En contraste según Robbins y Judge (2013), “en la teoría Y suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego, por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar, e incluso a buscar, la responsabilidad” (p. 205).

Debido a que los empleados necesitan el apoyo personal y emocional de sus superiores motivándolos, impulsándolos a seguir adelante por el valor que tiene su trabajo y el valor que tienen como personas para que ellos puedan rendir de manera satisfactoria y generar grandes y mejores resultados para sí mismos de forma personal y profesionalmente así como para la empresa.

2.1.3. Empresa

Según Chiavenato (2002), “se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones” (p. 34).

Es decir, la empresa es una unidad de carácter económico y social que se dedica a cierto tipo de actividad en específico; puede ser de industria, comercialización, de servicios o mercantil. Existen varios objetivos con los que cuenta la empresa para que puede conseguir el desarrollo esperado, uno de ellos es la obtención de utilidades al emplear factores de trabajo, productivos, de tierra y capital para de esta manera conformarse como una entidad económicamente sustentable a largo plazo.

Así como también se ha tomado como objetivo primordial la gestión humana al ser un proceso de apoyo de importancia para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y un buen clima laboral. Por lo tanto al hablar de prestación de servicios a la comunidad cabe mencionar la RSE (responsabilidad social empresarial) contribuye a la gestión empresarial, a través de cuyas actividades las

empresas pueden rendir su aporte para cuidar al planeta, vivir en un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficio para la organización.

Gasalla, (2011) menciona que, la confianza es un elemento completamente valioso en la empresa ya que se lo puede considerar de manera integral como un recurso instaurador de competencia, siendo parte fundamental del capital intangible de la organización, de manera que va a promover bienestar y mayor seguridad tanto interna como externa entre sus trabajadores.

Las organizaciones de manera general están estructuradas por un conjunto de personas quienes se integran a una organización para poner en práctica sus conocimientos, ampliar sus talentos y desarrollar sus competencias, además con el fin de concretar sus expectativas y satisfacción personal. Todos los que la integran trabajan juntos para alcanzar metas y objetivos en común con el afán de generar mayor productividad y mejores resultados para dicha entidad, los colaboradores son el pilar fundamental quienes hacen a la organización y permiten que sea una entidad funcional ya que conforman sistemas de apoyo al unir esfuerzos para conseguir el logro de sus propósitos, acuden de manera habitual a su lugar de trabajo a desempeñar sus actividades.

2.1.4. Clima Laboral

De acuerdo a Hellrieger y Slocun (2009), es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos de una organización particular para y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente (citado en Manosalvas, Manosalvas & Nieves, 2015).

Estos sistemas de apoyo y estructura al estar inmiscuidos en un eje de interacción social, permiten determinar que el medio en el que se desarrollan cada uno de los colaboradores debe ser de la mejor calidad proporcionándoles todo lo que requieran para realizar su trabajo de manera satisfactoria y adecuada, además brindar elementos y áreas complementarias para su bienestar en el periodo de tiempo que se encuentran presentes en el lugar de trabajo así como instalaciones de primera, relaciones interpersonales adecuadas con los compañeros/os de trabajo para que aporten a su bienestar personal y laboral. Esto tendrá el poder de generar un desarrollo organizacional válido y digno de reconocerlo debido a que de esta manera se verá reflejado en la atención y servicio que den a sus clientes ya que es lo que más les compete y en lo que deben mantener verdadero interés los directivos de la organización.

Segredo (2013), menciona que el clima organizacional se da como resultado de cómo perciben los trabajadores todo su entorno, a través de la influencia de factores internos y externos, de acuerdo a la manera como se desempeñan los colaboradores dentro de la estructura organizacional y si esto tiene relación con el logro de los objetivos empresariales y el cumplimiento de sus metas, así como el desarrollo progresivo y positivo de este sistema.

Para lograr dicho desarrollo positivo es necesario que la principal preocupación de los directivos de cada organización sea capacitar, reconocer el trabajo de cada colaborador, otorgar beneficios y cuidar los talentos que conforman el capital humano de la empresa, de tal forma que con esta motivación se pueda lograr el objetivo planteado.

2.1.5. Motivación Laboral

Preocuparse por el bienestar de los demás, aceptar el valor humano que cada uno tiene es realmente una tarea difícil de ejecutar por la complicación que conlleva el hecho de no pensar solo como unidad sino aprender a trabajar en equipo como grupo social, pero una vez que se lo ha logrado generar acciones en beneficio de quienes están en dicho entorno en este caso laboral, no es nada complejo ya que hay que tener en cuenta que para obtener resultados positivos, mejorar procesos, desempeño, obtener mayores utilidades y proporcionar mejor servicio es un requisito indispensable conocer las necesidades del pilar fundamental es decir nuestros colaboradores, manteniéndoles motivados, capacitándolos, para que ellos realicen su trabajo de la mejor manera y poder contribuir al progreso institucional y no sólo por una retribución económica o en el peor de los casos simplemente por obligación.

Locke y Latham (2003) se refieren a que, es “la fuerza interna que hace que un trabajador actúe, así como los factores externos que promueven dicha acción” (citado en Aamodt, 2010).

Mientras que Robbins menciona que la motivación es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer necesidades propias al desempeñar sus funciones laborales (citado en González, 2006).

De manera que al referirse al ámbito laboral puede ser algo externo cuando se produce desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva a sí

mismo, en el ámbito laboral la motivación es la fuerza, estímulo o reconocimiento que hace que la persona realice con actitud positiva y que tenga mejor rendimiento laboral, está relacionado directamente con la satisfacción de realizar bien su trabajo, es una herramienta muy útil para obtener mejor productividad y colaboración por parte del personal.

2.1.6. Compromiso Organizacional

De manera que al contar con personal motivado, que trabaje con entusiasmo será la mejor manera de lograr que los colaboradores se identifiquen con la organización la que pertenecen además de fidelizarse con la misma ya que de esta manera no serán solo integrantes o simples espectadores de las acciones que se realicen dentro de este contexto; al momento que se logra la satisfacción y necesidad de pertenecer a un grupo, a una organización. Entonces según Amorós (2006), el compromiso organizacional se refiere “al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante” (p. 73). Esto hace que la manera como se desarrollan los procesos y acciones individuales en el ámbito laboral, sea realmente fructíferas y aporten al desarrollo de un buen ambiente y cultura tanto interna como externa.

Como Meyer y Allen lo afirman, al ser quienes proponen en 1991 una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo

- **Compromiso afectivo:** (deseo) se refiere a la relación emocional positiva que los colaboradores estructuran con sus compañeros y en sí en la organización en general, establecen empatía, confianza y asertividad en sus acciones ya que se encuentran satisfechos de ser parte de la empresa, identificándose con su trabajo y sintiendo orgullo de comentar a que institución pertenecen.
- **Compromiso de continuación:** (necesidad) este compromiso se genera cuando la persona es consciente de que el trabajo que tiene le ayuda a su economía en el hogar , reconoce que no es fácil ni seguro que pueda encontrar otro trabajo y que en realidad quién le dio esta oportunidad confió en que su nuevo colaborador iba a contribuir; además que al haber invertido tiempo, dedicación y aprendizaje que le transmiten no sería adecuado salir de su trabajo ya que tal vez en ese instante su situación será en verdad problemática al no contar con un sustento.
- **Compromiso normativo:** (deber) se crea este compromiso cuando la persona siente que en realidad tienen que buscar la manera de retribuir el hecho de que le dieron la oportunidad de trabajar en esa institución, en un sentido moral, de alguna manera como pago, ya que si la organización piensa en mejorar los conocimientos y desempeño de los trabajadores y les otorga la oportunidad de capacitarse ese es un gran incentivo que el colaborador quiere agradecer mediante su buen desempeño y fidelización con la empresa, generándose un mayor apego hacia la organización con un fuerte sentimiento de pertenencia (citado en Arias, 2001).

En realidad algunas personas valorarán tener una oportunidad de abrirse campo profesionalmente además de desarrollar sus capacidades y competencias en su medio laboral; mientras que otras personas simplemente tomarán esta oportunidad como un medio para ocupar su tiempo y por necesidad es decir para tener un sustento económico, simplemente es cuestión de percepción de cada individuo.

2.1.7. Percepción

Cada ser humano es un mundo distinto; cada uno acepta, ve, juzga y entiende las cosas, situaciones, acciones, y en general el entorno de manera individual. Nunca nadie va a tener el mismo pensamiento u opinión que otra persona ya que siempre existirán varios factores que tendrán gran intervención en el surgimiento de una actitud o respuesta sea cual sea como resultado de una acción que se presente en nuestro medio laboral. Es así que según Robbins y Judge (2013), “es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos, con la finalidad de dar significado a su entorno” (p. 166).

Por ejemplo: Al formar parte del departamento de contabilidad de una organización, si se es testigo evidente del dinero que se maneja en la empresa y los sueldos no son los adecuados pueda ser que a la persona que es auxiliar le resulte un engaño , que no se reconoce su trabajo y etc., y que desde ese momento deje de sentir afiliación con la institución ya que ya no se sentiría cómoda porque percibiría la situación como deshonestas; mientras que a la contadora que ha trabajado muchos años en la misma organización le genere preocupación porque alguno de los directivos no maneja de manera adecuada las finanzas y procesos que se realizan.

Existen varios factores que influyen en la percepción siendo los primordiales los factores en el receptor, factores en la situación y factores en el objetivo como se puede ver en el Gráfico 2.1.

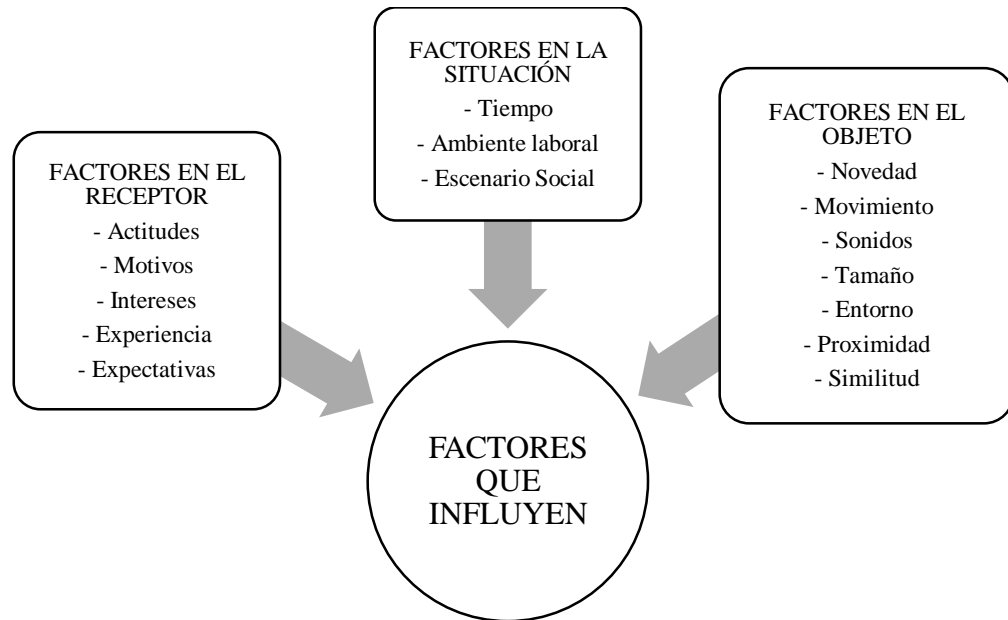


Gráfico 2.1. Factores que influyen en la percepción. Tomado de Robbins y Judge 2013, *Comportamiento Organizacional*, p. 167. Copyright 2013 por Prentice Hall. Todos los derechos reservados.

Realmente en los individuos todo es cuestión de cómo se perciba la situación y en específico cómo la persona percibe y proyecta su afiliación institucional en la organización en la que se encuentra.

2.1.8. Afiliación

Según Araque y Rivera (2005),

El deseo de los individuos de mantener contactos interpersonales es un fuerte impulso que todos presentamos alguna vez. Definida como anticipación de las relaciones afectuosas y amistosas con otras personas, parece ser en parte una respuesta a la ansiedad y no un impulso positivo de goce (p. 166).

De manera general las personas presentan de manera innata la necesidad de establecer relaciones interpersonales positivas con los miembros de su medio personal, social y laboral esto por el hecho de sentir que pertenece a un grupo, así mantener interacción y buena comunicación con quienes le rodean.

2.1.8.1 Afiliación Institucional

Se refiere a las relaciones sociales afectivas que mantiene con otras personas, en este caso en su medio laboral, es decir con sus empleadores(as) y jefes(as) inmediatos.

Además consiste en la identificación que los colaboradores establecen con la organización en la que laboran al evidenciar que para sus superiores el capital humano tiene mucho valor, así como también que su trabajo es reconocido por sus resultados en favor de la empresa, de tal forma que los individuos sienten que son parte de la empresa y no solo adherentes de la misma.

Para comprender de mejor manera a que se refiere la Afiliación Institucional a continuación se presentan varios temas que conforman las bases para darle significado y consistencia a este término.

2.1.9. Comunicación

Según la autora Alles (2007, 2008), experta en el contexto organizacional afirma que: “es una acción fundamental para disminuir la resistencia al cambio de los empleados, supervisores y jefes” (p. 124).

La comunicación es un recurso que permite lograr relaciones interpersonales, laborales y sociales adecuadas ya se genera un interacción libre entre individuos, por lo que en el ámbito laboral es necesario recalcar que a través de este recurso se evita que

existan barreras entre jefes y trabajadores al desarrollar un diálogo bilateral, evita que la resistencia al cambio no se haga presente de manera conflictiva en el medio laboral.

2.1.9.1 Participación

Como menciona Alles (2007, 2008), “es uno de los mejores instrumentos para generar apoyo a favor del cambio, implicando modificaciones en la forma de hacer las cosas” (p. 126).

Es así que al contar con participación se pueden producir más y mejores procesos de cambio en las actividades que se han establecido para realizar distintas acciones, debido a que al hacer las cosas de manera diferente los resultados que se obtienen también lo serán, al contar con todos los integrantes de la empresa todos los procesos y acciones que se realicen para su bienestar y progreso siempre tendrán mucho mejores resultados.

2.1.10. Seguridad

Según Araque y Rivera (2005), “se manifiesta cuando el ser humano se enfrenta con alguna amenaza para su bienestar, hace lo que sea necesario para evitar el prejuicio” (p. 61). Como se menciona es la reacción que los individuos tienen ante los peligros a los que pueden estar expuestos en su vida cotidiana, es así que también mantiene una relación con la necesidad de protección que guarda el ser humano por lo que es importante considerarla como parte de las conductas sociales con las que el sujeto cuenta para poder desenvolverse firmemente en el medio personal y social.

2.1.11. Reconocimiento Social

De acuerdo a Aamodt (2010), se refiere a que “en lugar de otorgar incentivos económicos, numerosas organizaciones recompensan la conducta de los empleados por medio de programas de reconocimiento” (p. 348). Debido a que los seres humanos son los únicos seres que necesitamos ser reconocidos como parte de un grupo, son determinantes en dicho reconocimiento el comportamiento y desarrollo positivo en sus actividades, al referirse al ámbito laboral el reconocimiento proviene por parte de los jefes o superiores quienes resaltarán los logros o buenas acciones de los colaboradores de manera pública para que esto sea un incentivo al trabajador y que se manifieste el valor que tiene el Capital Humano en la organización.

2.1.12. Empoderamiento (Sentido de Pertenencia)

Según Alles (2013), afirma que es un “método de trabajo que tiene el objetivo de acercar lo más posible la toma de decisiones al lugar y momento donde ocurren los hechos, para lo cual es necesario un cambio de rutinas de trabajo; es una competencia o capacidad” (p. 189). Surge como resultado de otorgar poder a los empleados de la organización al permitir que el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo sean las bases fundamentales del trabajo, al ejecutar las acciones laborales de manera diferente sin ser solo quienes cumplen órdenes, sino por el contrario ser parte de las gestiones a realizar en la empresa.

2.1.13. Cultura Organizacional

Si bien es cierto un núcleo de trabajo o grupo de personas forman una organización y cada una de las actividades y características que las personas que pertenecen a este poseen hacen posible la aparición de las determinadas culturas organizacionales, ya sea porque fueron los entes gestores de la idea de formación o creación de la empresa u organización, o a su vez hayan ido incorporándose a lo largo de la trayectoria de esta.

De acuerdo a Robbins y Judge (2013), es un:

Sistema de significado compartido por los miembros, el cuál distingue a una organización de las demás. Al parecer existen siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización:

- **Innovación y toma de riesgos.** Grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos.
- **Atención a los detalles.** Grado en que se espera que los individuos muestren precisión y atención por los detalles.
- **Orientación a los resultados.** Grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos.
- **Orientación a la gente.** Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización.
- **Orientación a los equipos.** Grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos.
- **Dinamismo.** Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer.

- **Estabilidad.** Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el statu-quo y no en el crecimiento. (p. 512)

2.1.14. Comportamiento Organizacional

Como Davis y Newstrom lo mencionaron en su estudio en el 2005, es el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las personas actúan en las organizaciones. Esta pretende identificar medios para que actúen más eficazmente (citado en Aira, 2016).

Por lo que a medida que las organizaciones evolucionan es importante basarse en el conocimiento con el que cuentan ya que se plantean objetivos, retos y estrategias de cambio que determinan el desarrollo de competencias en la organización como un todo y en cada uno de sus colaboradores ya que mediante esto se demuestra que quienes se adaptan de mejor manera a los cambios serán quienes se habrán mayor camino en el presente y sean conscientes de la realidad en la que es determinante la innovación de tecnologías para mejorar el desempeño de quienes integran la organización.

2.1.15. Desempeño Laboral

Según Peña y Durán (2016), hacen referencia a “la acción o acciones que una persona realiza con la intención de obtener un efecto, una consecuencia o un resultado particular” (párr. 1).

Referente a productividad es la manera de evaluar el desempeño que tienen los colaboradores en sus tareas y funciones en sus puestos de trabajo, ya que si existe mayor productividad y de mejor calidad es porque los empleados están comprometidos con sus

labores y en consecuencia con la organización mientras que al contrario si la productividad es baja y de mala calidad se evidenciará que no se encuentran comprometidos con sus actividades y mucho menos con la organización, es decir no se encuentran motivados en lo que hacen, no se encuentran satisfechos con las actividades que realizan y sólo lo hacen por hacerlo más no con algún objetivo como es el de lograr las metas de la organización; lo que trae como consecuencia situaciones como el ausentismo y rotación en el personal de la empresa.

Desde el criterio de Toro (2002), el desempeño laboral está rodeado y regulado por normas, restricciones, instrucciones, expectativas de otros, exigencias tecnológicas y económicas, criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad de la relación desempeño - resultado (citado en Peña & Durán, 2016).

2.1.16. Satisfacción Laboral

Al concebirse como un grupo de trabajo es consecuente el establecimiento de normas y comportamientos que direccionen el accionar del grupo laboral al buscar beneficios para cada uno de sus trabajadores al orientar esto a la satisfacción laboral, social y cultural en que se desarrollan las determinadas actividades; así como el adecuado reconocimiento de capacidades, competencias, preparación y experiencia que tenga la persona al ocupar determinado puesto de trabajo de manera que su desempeño sea el esperado con los mejores resultados y muchas de las veces llegue a superar las propias expectativas del colaborador y también las de la organización de manera que se obtenga una relación de mutuo beneficio.

Como Locke (1976) lo define, como un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo (citado en Gargallo, 2008).

2.2 Determinantes

2.2.1 Políticas y procedimientos

Según Furnham (2006), refiere que “conciernen a cosas como el sistema de recompensas (la equidad percibida de la remuneración y las promociones), la supervisión y las prácticas de toma de decisiones, así como la calidad percibida de la supervisión” (p. 310). Por lo que como determinantes en el estudio que se realizó se puede recalcar el sistema de incentivos que se manejan en esta organización al ser estos en su mayoría no económicos pero que le otorgan importancia al trabajador, así como la adecuada supervisión en las actividades de todas las áreas y esto permite que los colaboradores realicen un mejor trabajo.

2.2.2 Aspectos específicos del trabajo

De acuerdo a Furnham (2006), menciona algunos “como la carga general de trabajo, habilidades, variedad, autonomía, retroalimentación y naturaleza física del ambiente laboral. Pueden tener un efecto significativo” (p. 310). De acuerdo a lo que se evidencio en la investigación que se realizó los aspectos del trabajo que no generan satisfacción laboral fue el ambiente de trabajo no adecuado de manera parcial entre compañeros pero que sin embargo afectaba a toda el área y en el peor de los casos a los demás colaboradores, otro de ellos es la carga de trabajo ya que en ciertos puestos tenían

que realizar más actividades además de las que se les asignó en un principio, de manera que todo esto provoca un efecto de magnitud considerable tanto en la satisfacción personal como profesional del individuo.

2.2.3 Características personales

Según Furnham (2006), menciona algunas “como la autoestima, la capacidad de tolerar el estrés y la satisfacción general en la vida probablemente determinen la satisfacción en el trabajo” (p. 310). Ya que al hablar de satisfacción laboral los individuos pueden presentar distintas características como las que se evidenciaron en los colaboradores de la organización como son el estrés, su estado de ánimo, condición de vida, y su visión general de vida en realidad son grandes determinantes de la satisfacción que cada persona tiene en su área profesional o actividad laboral.

2.3 Componentes o factores

2.3.1 Factores Higiénicos

Según Aamodt (2010), “son aquellos elementos relacionados con el puesto que resultan del mismo pero que no lo involucran en sí mismo” (p. 337). En realidad el trabajo es una situación no tan agradable para quienes no valoran lo afortunados que son al tener esa oportunidad y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, incentivar a la persona a cambio de que realicen buen trabajo. Si estos factores son óptimos evitarán la insatisfacción y si por el contrario son pésimos incentivarán a que se genere la insatisfacción laboral.

2.3.2 Factores Motivacionales o motivadores

Refiere Aamodt (2010), que “son elementos laborales que sí se relacionan con las tareas y deberes del puesto” (p. 337). En el estudio realizado se pueden identificar aspectos positivos en los factores motivacionales como reconocimiento laboral, así como también aspectos negativos como sentimientos de falta de crecimiento profesional, ya que en realidad de manera lamentable los cargos en las organizaciones se han planteado como objetivo primordial el cumplir con actividades predeterminadas al limitar, o evitar en el peor de los casos el desarrollo de las personas en el ámbito laboral.

Tabla 2.1.
Ejemplos de la Teoría de los factores de Herzberg

Factores de higiene	Factores Motivadores
Pago	Responsabilidad
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento
Compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Reto
Condiciones de trabajo	Estímulo
Política de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia
Horario laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad
Supervisores	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Control • Trabajo Interesante

Fuente: Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial / organizacional. Un enfoque aplicado.* (p. 337). México:

Data Color Impresores S.A.

2.4 Estado del Arte y de la Práctica

A través del tiempo las organizaciones han sido y son consideradas estructuras económicas específicas para el desarrollo de una sociedad, pero quienes le permiten surgir y progresar es el Capital Humano que se han convertido en el pilar fundamental de toda institución; por lo que cada uno de los colaboradores que integra una organización debe percibir que es valorado, reconocido y respaldado por la empresa (afiliación institucional), lo que le permitirá desempeñar sus funciones de manera óptima y generar en sí mismo satisfacción laboral, lo que le proporciona su entorno de manera positiva o negativa, esto depende de las condiciones laborales con las que cuente el colaborador.

En la investigación realizada por Gómez (2013) acerca del índice general de satisfacción laboral expresado por los trabajadores sociales estudio descriptivo realizado en 14 Colegios Profesionales de Trabajo Social de España, el total de participantes fue de 485, si bien el análisis está realizado sobre 387 que eran las profesionales que estaban desarrollando su labor como trabajadores sociales. Los resultados muestran que el (42,44%) se considera insatisfecho o muy insatisfecho en su trabajo, con un porcentaje superior en los varones (46,6%) que en las mujeres (42,2%). La satisfacción (33,33%) aparece como una situación con una presencia bastante menor que la insatisfacción. No se ha detectado una tendencia estadística significativa entre el sexo, la edad, el tipo de contrato, la dedicación, el tipo de entidad, el colectivo de atención y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores sociales.

En la investigación realizada por Pérez (2014) sobre el efecto conjunto de las diferentes prácticas de flexibilidad de recursos humanos que las empresas ponen a disposición de sus

empleados sobre la satisfacción y el compromiso organizacional medido a través del enriquecimiento y del conflicto laboral. La información se ha obtenido a través de un cuestionario dirigido a empleados de una muestra de empresas española, el estudio se ha realizado con una muestra de 322 trabajadores pertenecientes a 30 empresas españolas. Los resultados indican que el uso de las prácticas flexibles de recursos humanos tiene efectos beneficiosos sobre el enriquecimiento y el conflicto lo que redundará en una mayor satisfacción del empleado y aumenta su compromiso hacia la organización.

En el estudio realizado por Sanín (2014) se analiza cómo la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extra rol, intra rol y cumplimiento de normas), evaluado este último por los jefes, fueron participes 731 empleados y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores industrial y de servicios. Los resultados del estudio obtenidos a través de Ecuaciones Estructurales (Structural Equation Modeling, SEM) muestran que la satisfacción laboral media parcialmente la relación entre apertura al cambio y desempeño extra rol (evaluado por el jefe). Se encontró además que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian positiva y directamente con la satisfacción laboral general y que esta, a su vez, predice el desempeño extra rol y el cumplimiento de normas, evaluados por el jefe.

En la investigación realizada por Ramírez (2014) referente a conocer la estructura del capital humano y el aprendizaje en las microempresas de base social del estado de Baja California y determinar el papel de éste sobre el desempeño micro empresarial, el trabajo contó con una muestra de 5 524 microempresas localizadas en barrios y colonias populares

de zonas urbanas y rurales de este estado. Los resultados afirman la importancia del capital humano sobre el desempeño de este tipo de negocios, pues existe una relación entre capital humano y el desempeño medido desde diversas perspectivas, también dan cuenta de la heterogeneidad en la distribución del capital humano micro empresarial entre localidades, sectores, tipos de empresas y género.

En el trabajo de disertación realizado por Arcos (2015) acerca de un análisis sobre la satisfacción y el desempeño del personal de una Institución Financiera de la ciudad de Ambato, con el objetivo de identificar si existe relación entre las variables de estudio, la muestra de la investigación conformada por 116 individuos, repartidas en 75 mujeres y 41 hombres que contemplan todos los cargos de la empresa. Con los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos y el análisis estadístico se logró comprobar que no existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, pero se evidenció la necesidad de trabajar en el diseño de actividades para mejorar el nivel de satisfacción del personal según la percepción que poseen de su trabajo, el ambiente laboral y sus jefes inmediatos.

A partir de lo anteriormente expuesto, la presente investigación es de gran importancia para exponer la relación que existe entre la afiliación institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores. A partir de esto es fundamental mencionar que existen investigaciones previas que dan sustento teórico a este estudio en base a una de las variables como es satisfacción laboral, pero también es necesario resaltar que referente a la variable de afiliación institucional no existen estudios realizados específicamente de este tema por lo mismo es de mayor interés y relevancia realizar esta investigación; en base a esa variable se ha tomado en cuenta estudios que se encuentran englobados en el tema de afiliación

institucional como es el valor del Capital Humano en la organización que además nos permite tener una perspectiva de lo que queremos conocer en el estudio.

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Metodología de Investigación

La presente investigación comprende un estudio de carácter descriptivo, correlacional entre la percepción de la afiliación institucional y la satisfacción laboral y de corte transversal. Es descriptivo porque, como mencionan Hernández, Fernández, y Baptista (2010), “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80). De manera que, en el presente trabajo de investigación se pretende caracterizar la afiliación institucional así como la satisfacción laboral, como ejes rectores de las actividades de los colaboradores. Éstas son consideradas como puntos de análisis y particularización del comportamiento del personal de la empresa.

Además, es correlacional ya que según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p. 81). Por lo tanto, en el presente trabajo se busca determinar la existencia de una relación entre las variables de estudio en base a la población y al medio en el que se realiza esta investigación.

Y, finalmente, el presente trabajo es de corte transversal debido a que se realizó en un tiempo y momento determinado.

3.1.1 Método(s) Aplicado(s)

El método general de trabajo del presente estudio es el científico a las Ciencias Sociales ya que, según Sierra (2007), es un proceso que permite estructurar un camino claro y específico para alcanzar los objetivos planteados en la investigación y así también a través de la actuación de este método se busca aplicar los conocimientos que hemos adquirido de manera más amplia en la realidad actual.

3.1.2 Técnicas e instrumentos de recolección de Información

Para realizar el proceso de recolección de información se utilizaron dos instrumentos, para medir afiliación institucional se utilizó la Escala de Identificación Laboral y para medir satisfacción laboral se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de tipo cuantitativo y cualitativo, respectivamente.

3.1.2.1 Escala de Diagnóstico de Identificación Laboral¹

A continuación se detallarán las características de la Escala de Identificación Laboral (ver anexo 1).

Se utilizó un instrumento diseñado para medir la identidad laboral, el cual consiste en un cuestionario de escala tipo Likert. Este instrumento mide la identidad por medio de los factores utilizados que determinan las conductas, habilidades y creencias que cada empleado tiene respecto a su entorno y su trabajo. Los autores del instrumento son: María

¹ Esta sección fue redactada según la información recogida de Cermeño, J. (2014). *Factores sociales, personales y laborales que determinan la identificación laboral de los empleados en una organización hotelera*. Tesis de licenciatura publicada en línea. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cermeño-Jeymi.pdf>

Reneé Quevec, Michelle Francis, Abby Patricia Monroy y Grajales, quienes son cuatro estudiantes de quinto año de la carrera de Psicología Industrial de la Universidad Rafael Landívar. Y a la vez, éste fue avalado por tres expertos en el área como son: Karla Magaly Roldan de Rojas, Lucrecia Arriaga y Manuel Arias.

Este instrumento tiene como objetivo medir el grado de identificación laboral de las personas hacia la empresa en la que desempeñan sus labores, a través de 3 indicadores que representan la identidad laboral.

Está conformado por 66 ítems y 3 factores los cuales miden el nivel de identificación laboral en los colaboradores. A continuación se enuncian los factores que fueron evaluados:

A. Factores Sociales: Determinan la relación del colaborador con el ambiente que laboral tomando en cuenta el siguiente reactivo:

a. Cultura organizacional

Afirmaciones: 1 a la 11

B. Factores Personales: Detalla factores de su personalidad con respecto al ámbito laboral. Entre los reactivos tomados en cuenta en esta sección se encuentran:

a. Motivación

b. Compromiso laboral

c. Lealtad

Afirmaciones: 12 a la 40

C. Factores laborales: En esta sección encontramos la relación colaborador- empresa; estableciendo su identificación con la labor que realiza. Los reactivos relevantes en esta sección se encuentran:

- a. Comunicación
- b. Satisfacción laboral
- c. Participación
- d. Pertenencia

Afirmaciones: 41 a la 66

Cada reactivo consta de los siguientes indicadores:

- a. Cultura organizacional: Conocimientos y cumplimientos de misión, visión y objetivos.
- b. Motivación: Impulso organizacional y personal para trabajar con estimulación.
- c. Compromiso laboral: Práctica de los valores institucionales.
- d. Lealtad: Sentido de pertenencia y fidelización.
- e. Comunicación: Diligencia para lograr aprendizaje institucional.
- f. Satisfacción laboral: Bienestar propio, efecto del ambiente laboral.
- g. Participación: Involucramiento con las actividades institucionales.
- h. Pertenencia: Disposición a la adopción y generación de cambio.

Cada enunciado tiene 5 opciones de respuestas, de las cuales los sujetos de estudio deben escoger solamente una. Esta alternativa debe ser la que ajuste más a la persona con la situación presentada en cada reactivo o enunciado. Las opciones son las siguientes:

- a. Nunca
- b. Rara vez
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

Las opciones de respuesta cuentan con las siguientes ponderaciones:

- a. Nunca - 1
- b. Rara vez - 2
- c. Algunas veces - 3
- d. Casi siempre - 4
- e. Siempre - 5

Además se considera adecuado añadir información acerca de la forma de interpretación por ponderación que nos proporciona la escala:

- Nivel 1: 1-66 (Identificación laboral muy baja)
- Nivel 2: 67-132 (Identificación laboral baja)
- Nivel 3: 133-198 (Identificación laboral promedio)
- Nivel 4: 198-264 (Identificación laboral alta)
- Nivel 5: 265-330 (Identificación laboral muy alta)

Al establecer una interpretación por factor se lo hace debido a que de esta manera se puede determinar cuáles son las fortalezas y debilidades que hacen que la persona presente identificación laboral, de esta forma los reactivos contienen varios enunciados que se centran en determinar estos aspectos. Por lo tanto el uso que se le otorga a la interpretación de cada uno es el siguiente:

A. Factores Sociales

- Nivel 1: 0-11 / FS con muy baja Identificación Laboral.
- Nivel 2: 12-22 / FS con baja Identificación Laboral.
- Nivel 3: 23-33 / FS con promedio de Identificación Laboral.
- Nivel 4: 24-44 / FS con alta Identificación Laboral.

- Nivel 5: 45-55 / FS con muy alta Identificación Laboral.

B. Factores Personales

- Nivel 1: 1-29 / FP con muy baja Identificación Laboral.
- Nivel 2: 30-58 / FP con baja Identificación Laboral.
- Nivel 3: 59-87 / FP con promedio de Identificación Laboral.
- Nivel 4: 88-116 / FP con alta Identificación Laboral.
- Nivel 5: 117-145 / FP con muy alta Identificación Laboral.

C. Factores Laborales

- Nivel 1: 1-26 / FL con muy baja Identificación Laboral.
- Nivel 2: 27-52 / FL con baja Identificación Laboral.
- Nivel 3: 53-78 / FL con promedio de Identificación Laboral.
- Nivel 4: 79-104 / FL con alta Identificación Laboral.
- Nivel 5: 105-130 / FL con muy alta Identificación Laboral.

Y, finalmente, es necesario indicar que el tiempo de resolución de este cuestionario depende de la forma de aplicación, puede variar entre 25 a 30 minutos, para evitar complicaciones y por algún contratiempo que se pueda presentar.

3.1.2.2 Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12²

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 proporciona una medida sencilla de la satisfacción laboral con un nivel propio de fiabilidad y validez de los cuestionarios

² Esta sección fue redactada según la información recogida de Meliá, J.L., & Peiró, J. M. (1989). *El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez* [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

con un gran número de ítems. Así mismo cuenta con la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones.

A continuación se detallarán las características del Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (ver anexo 2).

Este cuestionario es la versión más reducida que se desarrolló tomando como base dos versiones anteriores que son: el Cuestionario de Satisfacción S4/82 y el Cuestionario de Satisfacción S20/23 con el propósito de obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y de bajo costo. Sin embargo, prevalecen sus cualidades y valores psicométricos de las versiones más extensas enfocadas a un diagnóstico más minucioso; no obstante mantiene una consistencia interna apreciable (Alpha de Cronbach 0'88) y unos niveles de validez que mejoran la escala original. Los autores del instrumento son: José L. Meliá y José M. Peiró de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia.

Adicionalmente el presente instrumento establece tres factores:

- a. Satisfacción con la supervisión
- b. Satisfacción con el ambiente físico
- c. Satisfacción con las prestaciones recibidas

Es importante indicar que esta versión del Cuestionario, es decir S10/12, consta de 12 ítems y presenta 7 opciones de respuesta que se señalan a continuación:

- a. Muy Insatisfecho.
- b. Bastante Insatisfecho.
- c. Algo Insatisfecho.

- d. Indiferente.
- e. Algo Satisfecho.
- f. Bastante Satisfecho.
- g. Muy Satisfecho.

Además cabe mencionar que los 12 ítems del S10/12 fueron seleccionados con base en los 82 ítems del S4/82 mediante los siguientes criterios:

1. Ítems de contenido relevante por su nivel de pertinencia general a través de roles y organizaciones, lo que supone desde un punto de vista empírico minimizar el número de sujetos que responden "indiferente" a un ítem. Todos los ítems que mostraron más de un 25% de respuestas en la categoría "4. Indiferente" fueron excluidos.
2. Ítems que contribuyeran a mantener la consistencia interna de la escala. Se impuso el criterio empírico de excluir a todos los ítems que correlacionaran con la escala total S4/82 menos que la correlación promedio ítems-escala total.
3. Ítems que a su vez contribuyeran poderosamente a la validez de criterio. Se manejaron simultáneamente los coeficientes de validez de los ítems referidos a los siguientes criterios externos: a) tensión asociada al rol; b) conflicto de rol; c) ambigüedad de rol. Se excluyeron los ítems que no superaban el promedio de correlación de los ítems con cada uno de estos criterios.

Puede observarse que los ítems seleccionados presentan un contenido relevante prácticamente para cualquier rol organizacional en cualquier organización. Los 12 ítems del S10/12 forman parte todos ellos de la versión S20/23 pueden considerarse una forma breve de la misma.

3.1.3 Población y Muestra

Para elegir a los participantes no se tomó en cuenta datos específicos o algún rasgo individual, ya que para la consolidación y sustento de este estudio se considera importante y necesario la participación de todos los integrantes de la empresa Ecuatoriana de Matricería ECUAMATRIZ CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato. Se trabajó con toda la población debido a que este es un problema de interés social real, además que fue factible, en términos de tiempo y recursos. La mayoría de las personas que trabajan en la empresa se ubican en cargos de nivel operativo; los demás participantes ocupan puestos de mandos medio y alto. Al conocer la importancia de los resultados de este proyecto de investigación, y el aporte que cada uno de ellos brindaría al mismo, se contó con la seguridad de la participación unánime del grupo.

El universo de estudio al momento de la aprobación del plan fue de 156 personas. Sin embargo, debido a circunstancias ajenas a la voluntad del investigador (incl. desvinculación laboral, períodos vacacionales, abstención de participación por parte de la población target) el estudio real se redujo al 82.7%, es decir, 129 personas.

Como aspectos sociodemográficos de los participantes en la investigación, se puede mencionar que pertenecen a un rango de edad entre los 18 y 50 años. Participaron 12 mujeres y 117 varones, cabe recalcar que el número de mujeres que integran la organización es tan reducido debido a que se trata de una empresa Metal Mecánica y las actividades que se realizan dentro de la misma requieren fuerza física por lo que se requiere mayor presencia de hombres para realizar este trabajo. En cuanto a la formación, el grupo cuenta con niveles de estudios entre educación primaria, secundaria y superior respectivamente.

3.1.4 Procedimiento metodológico

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron aplicados por una sola estudiante del décimo semestre de la carrera de Psicología Organizacional para el desarrollo del trabajo de campo. Se procedió a la aplicación previo a haber sido aceptada la autorización y colaboración por parte del gerente de la empresa. Se inició con el personal que ocupan cargos directivos o mandos altos, mandos medios y con el personal administrativo solicitando la colaboración de cada uno de ellos, a quiénes seguidamente de manera individual se les dio una breve introducción y una completa explicación de los instrumentos y de su mecanismo de respuesta, quedando completamente claro sin presentar ningún inconveniente.

Posteriormente se aplicó los instrumentos al personal operativo de igual manera se solicitó la colaboración a cada uno de ellos. Se necesitaron varias sesiones debido a que, al ser una industria, no se puede parar la producción en cualquier momento por lo que se les solicitó a los trabajadores que acudan en parejas o máximo en grupos de tres personas a la oficina en dónde se les aplicó los instrumentos, para que no se generen complicaciones ni contratiempos con la producción. Además, y como una razón primordial para que de manera más personalizada la explicación sea comprendida, para que puedan despejar sus dudas.

Cabe mencionar que en el caso de algunos trabajadores necesitaron ayuda de manera personalizada para poder completar los cuestionarios, ya que presentaban dificultades al momento de leer; como no poder leer palabras continuas y no poder leer correctamente.

La aplicación se realizó en el periodo de 15 días aproximadamente, con el establecimiento de tiempo determinado (15 a 20 minutos para cada persona). Finalmente, al momento que cada persona concluyó al responder todo el cuestionario se procedió a retirar dichos documentos para evitar que sean hojas volantes y que no exista pérdida de información. Esta actividad se realizó en jornadas normales de labores. Se buscó identificar, por medio de este estudio, los trabajadores en los que existe presencia o ausencia de afiliación institucional y satisfacción laboral. Adicionalmente determinar si existe o no una relación entre estas dos variables.

CAPÍTULO IV

Resultados

4.1 Análisis de resultados

El presente capítulo comprende la recopilación de todos los resultados obtenidos del procesamiento de la totalidad de los datos recolectados mediante la aplicación de los instrumentos de evaluación, seguidos de su respectivo análisis e interpretación.

4.1.1. Características de la muestra

Los cuestionarios que se utilizaron para la obtención de información, se aplicaron a 129 colaboradores de la industria Ecuatoriana de Matricería ECUAMATRIZ Cía. Ltda, quienes forman parte de las áreas: Administrativa y Operativa; adicionalmente los datos que se presentan a continuación representan la información sociodemográfica de cada participante como parte de los resultados obtenidos, se tomó en cuenta la variable de: edad (ver Tabla 4.1) para poder conocer que rango de edad es el que predomina en la totalidad de participantes del estudio.

Tabla 4.1
Media de edad

	N	Mínimo	Máximo	
Edad	129	1	5	2.50
Validos (N)	129			

Nota: (N) población total

Se identificó que la media de edad en el grupo total de los participantes es decir 129 personas (N), tuvo un resultado de 2.50, es decir el rango que se identifica como intermedio en la información que se describe a continuación.

Los datos referentes a la edad se los procesaron a manera de rangos para mayor comprensión y establecer una información más general de los resultados, se consideraron los siguientes rangos:

Tabla 4.2
Rangos de edad

Valor	Rango de edad
1	18-25
2	26-33
3	34-41
4	42-49
5	50-57

En la presente Tabla 4.2, se representa la media de edad de 2.50 que estaría justamente en el rango intermedio es decir 3 en un rango de 34 – 41 años, de manera que es este grupo el de mayor prevalencia.

Los datos que se muestran a continuación representan la información sociodemográfica de los participantes; específicamente se tomó en cuenta la variable de: nivel de instrucción educativa (ver Tabla 4.3), que permiten conocer mediante esta información la realidad de los individuos involucrados en el presente estudio, quienes además de lo mencionado presentan las siguientes características.

Tabla 4.3
Niveles de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Leer y escribir	3	2.3
	Primaria	30	23.3
	Secundaria	75	58.1
	Superior	15	11.6
	Cuarto nivel	6	4.7
	Total	129	100.0

Como se puede observar en la Tabla 4.3, la mayor parte de los participantes que conformaron la población estudiada cuentan con un nivel de instrucción secundaria representado con el 58.1 del total con lo que predomina sobre los demás niveles, seguido de colaboradores que cuentan con un nivel primario con el 23.3, un nivel superior con el 11.6, un nivel de instrucción de cuarto nivel con el 4.7 y una minoría del 2.3 correspondiente a colaboradores que únicamente saben leer y escribir.

El gráfico de barras que se muestra a continuación representa los niveles de instrucción en su mínima y máxima predominancia, resultados obtenidos de acuerdo a la información real extraída de los datos de cada participante.

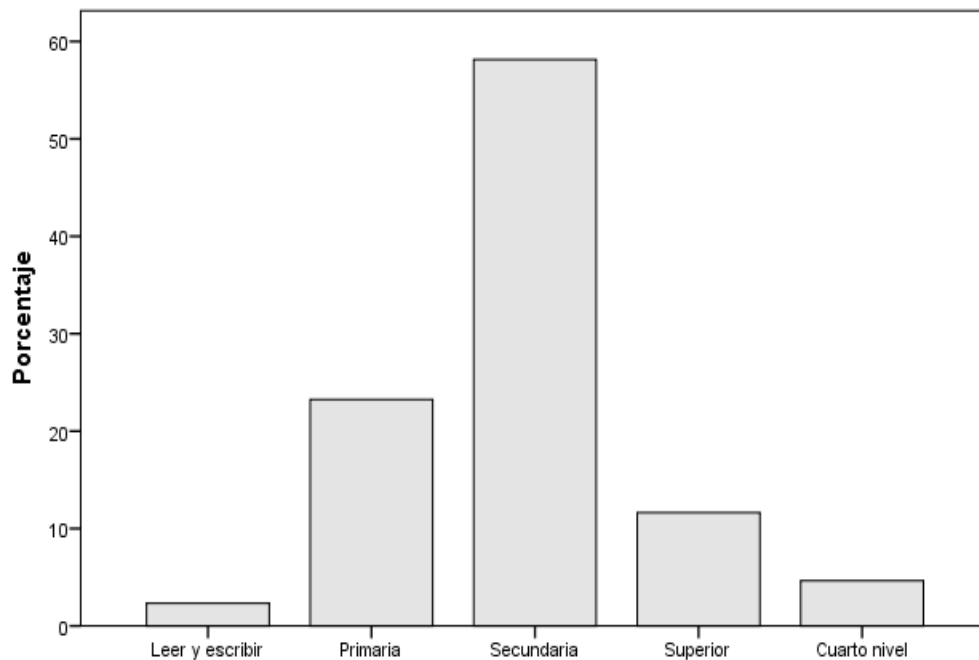


Gráfico 4.1 Representación gráfica de los niveles de instrucción de los participantes.

En el Gráfico 4.1 se identifica que el nivel de instrucción que predomina en la población de estudio es el nivel de estudios secundarios, además por lo expresado anteriormente es necesario mencionar que este nivel de instrucción es el que sobresale debido a que la empresa en la que se realizó el estudio tiene como actividad el área metal mecánica y cuentan con personal en su mayoría operativo con título de bachiller técnico en áreas afines a la actividad general de la organización.

4.1.2. Resultados de los instrumentos para evaluar afiliación institucional y satisfacción laboral

Para la realización del análisis y la interpretación de los resultados de las dos variables de estudio como son la variable de Afiliación Institucional para la que se tomó en cuenta los tres factores que constan en los 66 ítems de la Escala de Identificación Laboral (Cermeño, 2014). (*Factores sociales, personales y laborales que determinan la*

identificación laboral de los empleados en una organización), y la variable de satisfacción laboral al tomar en cuenta los 12 ítems que conforman el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá & Peiró, 1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. (*Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*), instrumentos que fueron aplicados a los colaboradores de la empresa ECUAMATRIZ Cía. Ltda. La escala permite evaluar tres factores: factores sociales, factores personales y factores laborales; mientras que el cuestionario permite evaluar tres dimensiones: satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones, de los cuáles se realiza un análisis a continuación.

4.1.3 Análisis estadístico

En esta sección se presenta un análisis estadístico de los resultados obtenidos a través del procesamiento de los datos de los instrumentos de evaluación aplicados, de manera que dicho análisis se clasifica por cada variable y se describe las tablas y gráficos obtenidos respectivamente.

4.1.3.1 Escala de identificación laboral

Se presenta el análisis estadístico descriptivo de la fiabilidad de dicha escala para de esta manera determinar e interpretar que tan válido y confiable, es decir que el instrumento de evaluación aplicado mide lo que dice medir, y así poder respaldar los resultados obtenidos.

Tabla 4.4
Fiabilidad

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Ítems
.879	66

Cómo se puede observar en la Tabla 4.4, la Escala de Identificación Laboral cuenta con una fiabilidad alta al presentar un Alfa de Cronbach de 0.879; de esta manera se ratifica que es un instrumento confiable con el que se pueden obtener resultados reales.

En el gráfico que se presenta a continuación se muestran los niveles de identificación laboral en su mínima y máxima predominancia.

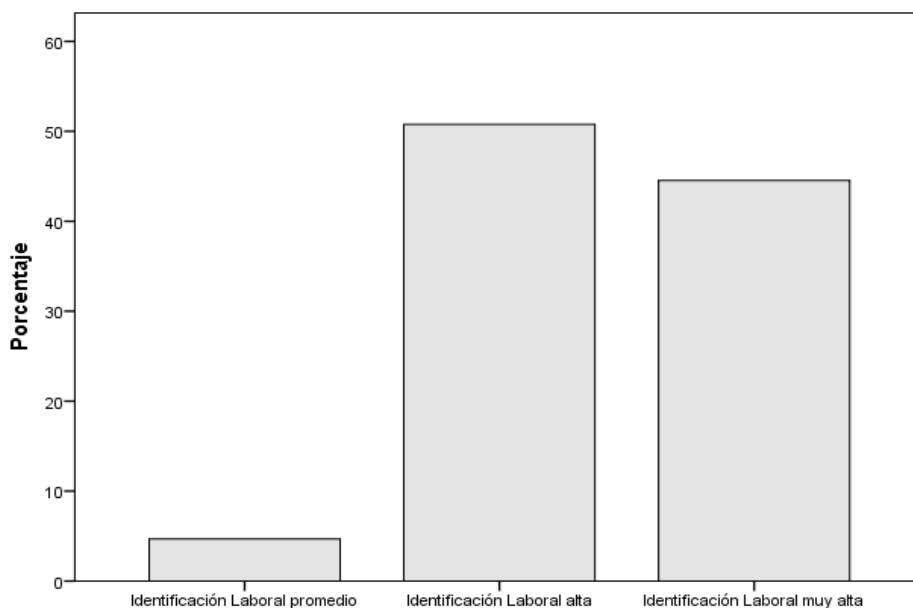


Gráfico 4.2. Representación gráfica de los niveles de identificación obtenidos de los resultados de la calificación de la Escala de Identificación Laboral.

En el Gráfico 4.2 se identificó que el nivel de identificación laboral que predomina en la población de estudio es un nivel identificación laboral alta, seguido de un nivel de

identificación muy alta y con un nivel menor de identificación laboral promedio. Por lo mencionado se determina que los colaboradores de la empresa se encuentran altamente identificados con la organización lo que produce un mejor desempeño y por lo mismo obtener mejores resultados en sus actividades laborales.

4.1.3.2 Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12

A continuación se presenta el análisis estadístico descriptivo de la fiabilidad de dicha escala para de esta manera determinar e interpretar que tan válido y confiable es decir que el instrumento de evaluación aplicado mide lo que dice medir, y así poder respaldar los resultados obtenidos.

Tabla 4.5
Fiabilidad

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Ítems
.837	12

Cómo se presenta en la Tabla 4.5, el Cuestionario de Satisfacción Laboral cuenta con una fiabilidad alta al presentar un Alfa de Cronbach de 0.837. Es decir de esta manera se ratifica que es un instrumento confiable con el que se pueden obtener resultados reales.

En el gráfico que se presenta a continuación se muestran los niveles de satisfacción laboral en su mínima y máxima predominancia.

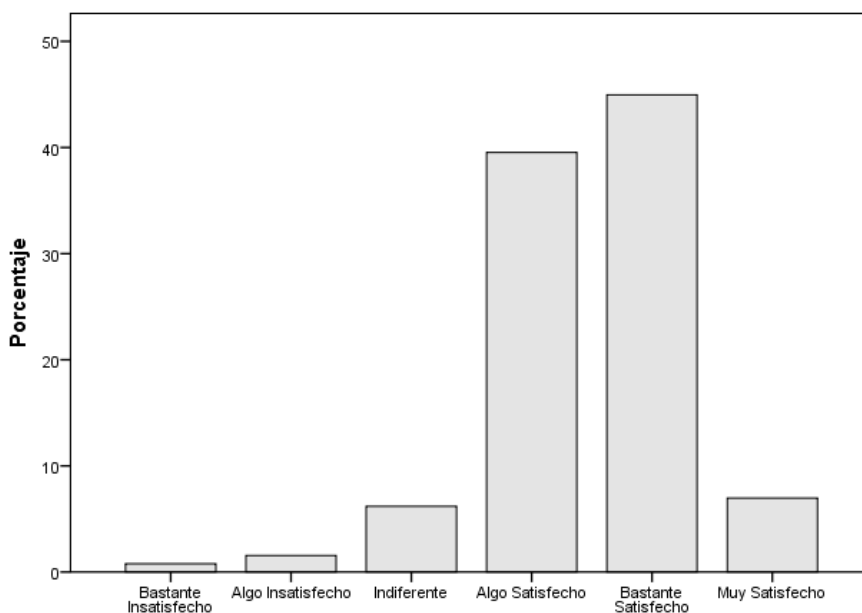


Gráfico 4.3. Representación gráfica de los niveles de satisfacción laboral obtenidos de los resultados de la calificación del Cuestionario de Satisfacción Laboral.

El Gráfico 4.3 muestra que el nivel de satisfacción laboral que predomina en la población de estudio es un nivel de satisfacción definido como bastante satisfecho, seguido del nivel definido como algo satisfecho y con un nivel minoritario semejante entre muy satisfecho e indiferente; por lo expuesto, se determina que los colaboradores de la empresa se encuentra altamente satisfechos con la organización, lo que genera presentar una mejor actitud en su trabajo, además de sentirse cómodos en su lugar de trabajo y se generan resultados positivos de manera continua.

4.1.4. Análisis de correlaciones

A continuación se incluye el análisis estadístico descriptivo de la correlaciones entre los factores considerados dimensiones de evaluación de la Escala de Identificación Laboral para de esta manera determinar si existe o no una correlación entre los mismos.

Tabla 4.6
Correlación entre factores

		Factores Sociales	Factores Personales	Factores Laborales
Factores Sociales	Correlación de Pearson	1	.514**	.578**
	Significancia (2-colas)		.000	.000
	N	129	128	129
Factores Personales	Correlación de Pearson	.514**	1	.629**
	Significancia (2-colas)	.000		.000
	N	128	128	128
Factores Laborales	Correlación de Pearson	.578**	.629**	1
	Significancia (2-colas)	.000	.000	
	N	129	128	129

Nota: ** La correlación es significativa al nivel de 0,01 (2 colas)

Cómo se puede constatar en la Tabla 4.6, existe una correlación positiva moderada entre los tres factores considerados como las dimensiones que evalúa el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, es decir los factores sociales se correlacionan con los factores personales en un 0.514 y con los factores laborales en un 0.578 ambas como correlaciones moderadas. Así también los factores personales se correlacionan con los factores en un 0.514 por lo que esta es una correlación moderada y con los factores laborales en un 0.629 al ser una correlación alta. Finalmente los factores laborales se correlacionan con los factores sociales en un 0.578 que determina una correlación moderada y con los factores personales en un 0.629, es decir una correlación alta, lo que muestra que dichos factores son determinantes al momento de establecer la presencia o ausencia de satisfacción laboral en los participantes del estudio ya que tienen influencia entre sí y de esta forma se pueden generar percepciones reales del ámbito laboral.

Cabe señalar el análisis estadístico descriptivo de la correlaciones entre la variable de identificación laboral y la variable de satisfacción laboral para de esta manera determinar si existe o no dicha correlación.

Tabla 4.7
Correlación entre variables

		Identificación Laboral	Satisfacción Laboral
Identificación Laboral	Pearson Correlation	1	.308**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	129	129
Satisfacción Laboral	Pearson Correlation	.308**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	129	129

Nota: ** La correlación es significativa al nivel de 0,01 (2 colas)

Como se puede observar en la Tabla 4.7, se obtuvo un resultado positivo es decir que si existe una correlación positiva débil entre la variable de satisfacción laboral y la variable de identificación laboral de un 0.308, y de acuerdo a esto se determina que el coeficiente de relación no es significativo por lo que no se puede utilizar para efectos de predicción, de manera que no se puede determinar si las condiciones laborales que se les han otorgado a los colaboradores por parte de la organización generan mayor satisfacción laboral y debido a eso mayor identificación laboral por parte de cada empleado.

De manera adicional se incluye el análisis estadístico descriptivo de la correlación entre los factores de evaluación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y la variable de Identificación Laboral para de esta manera determinar si existe o no una correlación entre los mismos.

Tabla 4.8
Correlación entre factores del Cuestionario de Satisfacción Laboral y la variable de identificación laboral

		Satisfacción con Ambiente Físico	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con las Prestaciones
Identificación Laboral	Correlación de Pearson	.193*	.273**	.296**
- Suma Total	Significancia (2-colas)	.028	.002	.001
	N	129	129	129

Nota: ** La correlación es significativa al nivel de 0,01 (2 colas); * La correlación es significativa al nivel de 0,05 (2 colas)

Cómo se puede observar en la Tabla 4.8, al hacer un estudio del cruce de variables confirma que la correlación es baja entre los tres factores considerados como las dimensiones que evalúa el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 y la variable de identificación laboral, de esta manera se detalla cada correlación: la variable tiene una correlación mínima de 0.193 con el factor de satisfacción con el ambiente, una correlación mínima de 0.273 con el factor de satisfacción con la supervisión, una correlación mínima de 0.296 con el factor de satisfacción con las prestaciones, lo que nos muestra que dichos factores son determinantes al momento de establecer la presencia o ausencia de satisfacción laboral y con el hecho de que si se establece una correlación con la variable antes mencionada.

También como un adicional a continuación se incluye el análisis estadístico descriptivo de la correlación entre los factores de evaluación de la Escala de Identificación

Laboral y la variable de Satisfacción Laboral; de esta manera determinar si existe o no una correlación entre los mismos.

Tabla 4.9
Correlación entre factores de la Escala de Identificación Laboral y la variable de Satisfacción Laboral

		Factores Sociales	Factores Personales	Factores Laborales
Satisfacción laboral–Suma Total	Correlación de Pearson Significancia (2-colas) N	.383** .000 129	.187* .034 128	.298** .001 129

Nota: ** La correlación es significativa al nivel de 0,01 (2 colas); * La correlación es significativa al nivel de 0.05 (2 colas)

En la Tabla 4.9 se puede observar que sí existe una correlación positiva entre los tres factores considerados como las dimensiones que evalúa la Escala de Identificación Laboral y la variable de satisfacción laboral, de esta manera se detalla cada correlación: la variable tiene una correlación moderada pero significativa de 0.383 con los factores sociales, una correlación mínima de 0.187 con los factores personales, una correlación mínima de 0.298 con los factores laborales, lo que demuestra que dichos factores son determinantes al momento de establecer la presencia o ausencia de identificación laboral y con el hecho de que sí se establece una correlación con la variable antes mencionada.

4.2 Validación de resultados

4.2.1 Modelo empírico explicativo

Finalmente se procede a realizar un Modelo Empírico Explicativo para ilustrar la relación entre las variables de estudio.

Según Sampieri (2014), este modelo está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, se centra en explicar de manera gráfica por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas mediante valores representativos a los que se hace referencia en el Gráfico 4.4.

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.

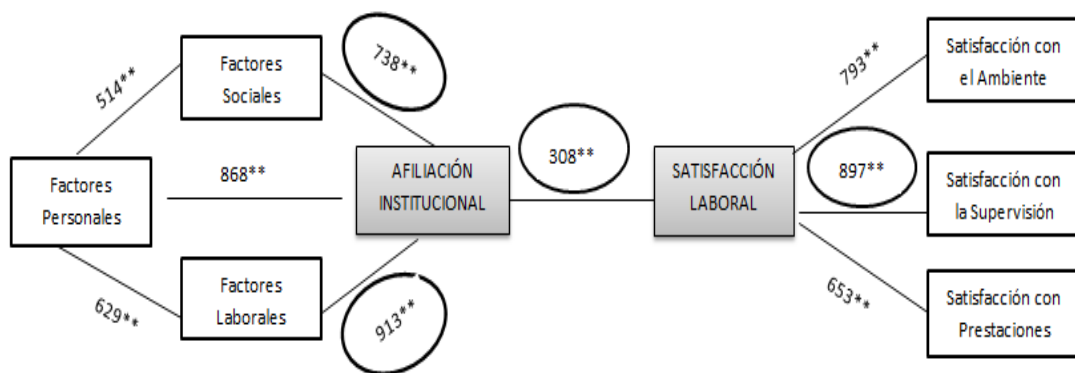


Gráfico 4.4. Representación gráfica de las correlaciones obtenidas entre los factores que evalúan la Escala de Identificación Laboral y las dimensiones que evalúa el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12.

Nota: La presencia de * es igual a $p < ,05$ así mismo la presencia de ** es igual a $p < ,01$

Por lo tanto como se puede observar en el Gráfico 4.4, se ha representado la relación entre las variables y a su vez las correlaciones que tienen estas variables con sus factores de evaluación, es así que como resultados del análisis de los datos que se tienen del estudio realizado, se determina que la relación entre la Afiliación Institucional y la Satisfacción Laboral es de 308**, por lo mismo es necesario mencionar que correlación que se presenta es moderada sin embargo tiene un nivel de significancia de $\alpha \leq 0,01$ es decir que la posibilidad de que esta relación se haya dado sin que exista es prácticamente nula, entonces de esta manera se puede afirmar que si existe una relación positiva moderada entre las variables previamente mencionadas.

Además se identifica las correlaciones con valores más altos y representativos que se dan entre la variable Afiliación Institucional y sus factores; en este caso una correlación de 738** con los factores sociales y de 913** con los factores laborales, de la misma forma la correlación que se establece entre la variable Satisfacción Laboral y la dimensión (o factor) de Satisfacción con la Supervisión que es de 897** al ser los antes mencionados los valores que sobresalen y en los que se hace referencia por su importancia al determinar correlaciones realmente elevadas con alto nivel de significancia. En consecuencia al tener mayor acción los factores sociales y los factores laborales por su incidencia directa, contribuyen al fortalecimiento de la Afiliación Institucional; así mismo, al reflejar mayor acción en la satisfacción con la supervisión se evidencia que esta dimensión es la que determina que exista Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Se fundamentó de manera teórica los aspectos relacionados con la afiliación institucional y la satisfacción laboral en base a autores como Martha Alles, Michael Aamodt, Stephen Robbins, y Adrián Furnham al ser los más representativos en la investigación realizada, ya que se pudo obtener información necesaria, importante y acertada de diferentes textos y publicaciones de cada uno de ellos, con lo que se obtuvo un conocimiento más amplio acerca del tema de estudio.

- Se realizó el diagnóstico de los niveles de afiliación institucional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatríz Cía. Ltda.” por medio de la aplicación individual de la Escala de identificación Laboral y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 instrumentos de evaluación que se encuentran estructurados por ítems directamente orientados hacia la realidad que experimentan los colaboradores en dicha organización.

- El análisis correlacional entre la afiliación institucional y la satisfacción laboral se realizó a través de la utilización del programa estadístico SPSS, se introdujeron todos los datos extraídos de las respuestas obtenidas por medio de los instrumentos

de evaluación aplicados de los que se tienen como resultados destacados: el nivel de identificación laboral que predomina en la población de estudio es un nivel de identificación laboral alta, así como el nivel de satisfacción laboral que predomina en la misma población es un nivel de satisfacción denominado como bastante satisfecho con lo que se determina que las variables de estudio si se encuentran presentes en la organización; seguidamente se generó las correlaciones entre las variables de estudio, por lo tanto como resultados relevantes se determina que si existe una relación positiva moderada de 308** entre la Afiliación Institucional y la Satisfacción Laboral.

- Se desarrolló un modelo empírico explicativo de la relación entre la percepción de la afiliación institucional y la satisfacción laboral, en el que se identifica las correlaciones con valores más altos y representativos que se dan entre la variable Afiliación Institucional y sus factores; en este caso una correlación de 738** con los factores sociales y de 913** con los factores laborales, de la misma forma la correlación que se establece entre la variable Satisfacción Laboral y la dimensión (o factor) de Satisfacción con la Supervisión que es de 897** al ser los antes mencionados los valores que sobresalen y en los que se hace referencia por su importancia al determinar correlaciones realmente elevadas con alto nivel de significancia.

- Con lo anteriormente detallado, se confirma el cumplimiento de objetivo general del estudio el mismo que es Identificar la relación existente entre la percepción de

la afiliación institucional y la satisfacción laboral en una industria: caso Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.”

5.2 Recomendaciones

- En una organización, deben tener en cuenta sobre todas las cosas que el Capital Humano es lo más importante y tener la adecuada atención ante la falta de satisfacción de sus trabajadores en sus labores mucho más pensando siempre en las necesidades que demandan, una de las maneras para lograrlo es el mantener a su personal, complacido es decir motivado ya que sentirse bien en sus actividades laborales será resultado de cómo se encuentra cada persona.
- El estudio se debería realizar en mayor número de días para poder mantener una aplicación de instrumentos de manera personalizada y sería mucho mejor para la organización y para el investigador desarrollar el estudio en un periodo de tiempo en el que la producción sea menor ya que resultaría más factible.
- Se debe promover el desarrollo y motivación en el ámbito personal y profesional de los colaboradores que conforma la empresa mediante la capacitación general del personal y de esta manera generar actitudes positivas que permitan elevar y asegurar la satisfacción laboral, así como también generar afiliación institucional a través del reconocimiento con lo que se va a contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Evaluar de manera continua a los empleados respecto a su satisfacción en el trabajo y como se sienten en cuanto a la afiliación institucional que poseen, de esta forma se podrá realizar un seguimiento de cómo se encuentra el personal de la

organización en el desempeño de sus actividades ya que si los resultados periódicos de estas evaluaciones no dan resultados positivos se debe trabajar en las falencias presentadas y así generar un mejor lugar de trabajo de manera general, tener en cuenta que es de vital importancia no descuidar a los colaboradores ya que su bienestar es lo primordial para surgir como empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial / organizacional. Un enfoque aplicado*. México DF: Cengage Learning Editores, S.A.
- Aira, M. (2016). Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Negotium*, 11(33), 99-111. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78245566005>
- Alles, M. (2007, 2008). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Amorós, E. (2006). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. España: Editorial EUMED Universidad de Málaga.
- Arcos, F. (febrero de 2015). “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato”. Ambato: PUCE Ambato Trabajo de titulación publicado (pre grado).
- Araque, J., & Rivera, N. (200/5). *Psicología Organizacional e Industrial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, (20), 1-8. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>

- Caamaño, E. (2006). La eficacia de los derechos fundamentales en las relaciones laborales y su reconocimiento por la dirección del trabajo. *Revista de derecho*, 1(26), 19-44. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173620058001>
- Cabaleiro, V. (2010). “Prevención de riesgos laborales: Normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo”. España: Ideaspropias ;(SD).
- Cermeño, J. (2014). Factores sociales, personales y laborales que determinan la identificación laboral de los empleados en una organización hotelera. Tesis de licenciatura publicada en línea. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cermeno-Jeymi.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Fondevila, G. (2008). Re-distribución, reconocimiento y derechos en el ámbito laboral mexicano. *Revista de Estudios Sociológicos*, 26(77), 343-385. Retrieved November 21, 2016, from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59826204>
- Furnham, A. (2006). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México DF: Alfa Omega Grupo Editor.
- Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Salvador de Bahía: Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161028683003>
- Gasalla, J. (2011). La confianza como factor clave del comportamiento organizacional: La dirección por confianza. *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*, 3(3), 147-199. Recuperado de https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/9_2.pdf

- Gómez, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia*, XIII (2) 25-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161028683003>
- González, M. (2006). *Habilidades directivas*. España: INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN S.L
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill
- López, M. (2005). *Capital Humano como fuentes de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias*. España: recuperado de Netbiblo.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-Minister*, (6), 5–15. doi 10.17230/ad-minister.26.1
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez (última versión). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.
- Moncayo, M. R. (2005), *Psicología Institucional*. España: CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA.
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. (6ta ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Peña, M., & Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201-222. Recuperado de [file:///C:/Users/Mely/Downloads/Dialnet-JusticiaOrganizacionalDesempenoLaboralYDiscapacida-5454153%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mely/Downloads/Dialnet-JusticiaOrganizacionalDesempenoLaboralYDiscapacida-5454153%20(1).pdf)

- Pérez, M. (2014). Relación de las prácticas flexibles de recursos humanos con la satisfacción laboral. *Revista de Gestión Pública y Privada*, (19) 21-35. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5086850>
- Quevec, R., Francis, M., Monroy, A., & Grajales. (2014). *Escala de Diagnóstico de Identificación Laboral*. Universidad Rafael Landívar.
- Ramírez, M. (2014). El papel del capital humano y el aprendizaje en las microempresas de base social en baja california. *Estudios Fronterizos*, 15 (29) 207-245. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53031359007>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10a ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON Educación de México, S.A. de CV.
- Romero-Buj, D. (2010). La dimensión grupal en el comportamiento organizacional. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 3(1), 27-38. Recuperado de <file:///C:/Users/Mely/Downloads/Dialnet-LaDimensionGrupalEnElComportamientoOrganizacional-4905161.pdf>
- Ruiz, E. (2007). Desempeño y reconocimiento laboral del técnico con elevada formación escolarizada. *Revista de la Educación Superior*, 36(141), 7-21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60414101>
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Edamsa impresiones, S.A. de CV.
- Sanín, J. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios.

Universitas Psychologica, 13 (1) Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.

Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>

Sierra, R. (2007). *TESIS DOCTORALES y trabajos de Investigación Científica*. (5ª ed.).

España: Thompson Editores Spain.

ANEXOS

- ANEXO 1



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA

TEMA: Percepción de la afiliación institucional y su relación con la satisfacción laboral: caso Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.”

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo general: Identificar la percepción de la afiliación institucional y su relación con la satisfacción laboral: caso Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cia. Ltda.”

Instrucciones: Por favor, lea con detenimiento este documento y conteste con la más absoluta sinceridad, y marque con una equis (X) en la opción que concuerde con su criterio.

Recuerde que esta información es anónima, pues no lleva su nombre o datos de identificación, sin embargo es importante obtener datos verdaderos para cumplir con el objetivo.

CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN LABORAL

No.	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Factores sociales						
1	Acepto las instrucciones sobre las metas de trabajo.					
2	Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa.					
3	Considero como propios los valores de esta institución y los practico en mi área laboral y personal.					
4	Me siento parte importante y valiosa de esta empresa.					
5	Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa.					
6	Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa.					
7	Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento					
8	Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo.					
9	Tengo una actitud negativa a la organización y la expreso en todo momento.					
10	Fue una buena decisión trabajar en esta institución.					
11	Hablo sobre esta institución a mis amigos como una organización para trabajar.					
Factores personales						
12	Me da gusto estar en mi trabajo diariamente.					
13	Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo.					
14	Me molesta tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida.					
15	Siento energía, positivismo y animo cada vez que llego a trabajar.					

No.	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16	Considero mi trabajo actual interesante para mi desarrollo profesional.					
17	Considero que los cambios a raíz de las decisiones gerenciales son una carga para mi trabajo.					
18	Realizo mi trabajo siempre aportando algo adicional a mis responsabilidades.					
19	Me apasiona el trabajo que realizo.					
20	El cumplimiento y desarrollo de mi trabajo produce constantemente satisfacción laboral					
21	Considero que la empresa donde laboro es de las mejores dentro de su ámbito.					
22	Me afecta que me deleguen trabajo que no me corresponde si no que pertenece a alguien más.					
23	Me gusta trabajar en la organización porque siento que tengo la obligación con la empresa.					
24	Las actividades que realizo en la empresa giran alrededor de las metas fijadas por la organización.					
25	Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.					
26	Estoy muy interesado por capacitarme en temas que generen mejoras en el puesto que ocupo.					
27	Considero mal vista la actitud de compañeros de trabajo que ignoran las reglas y objetivos de la institución.					
28	Cumplo a cabalidad las normas y objetivos establecidos por la organización					
29	Acepto y promuevo entre mis compañeros las reglas y normas propuestas por la compañía.					
30	Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar en esta institución a ser exitosa.					
31	Me interesa muy poco lo que pasará en la institución si dejará de trabajar en ella.					
32	Realmente trabajar en esta institución representa más una necesidad económica que un deseo sincero de trabajar.					
33	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas probabilidades de encontrar otro empleo.					
34	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.					
35	Trabajar en esta organización significa mucho para mí en el área profesional y personal.					
36	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.					
37	Rechazo oportunidades de trabajo de otras empresas porque me gusta mi trabajo actual.					
38	Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan.					
39	Para mí esta es una de las mejores instituciones posibles para trabajar.					

No.	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
40	Ante situaciones institucionales adversas, debemos tener calma, paciencia y espera que los dirigentes hagan lo que deben.					
Factores laborales						
41	Comparto con mi equipo de trabajo información que a todos nos interesa.					
42	Me intereso por leer la información que la empresa coloca en las carteleras para mantenerme informado.					
43	Me entero de las actividades que hay en la empresa pero solamente por rumores.					
44	Considero adecuada la forma de cómo nos informamos de las actividades y noticias de la empresa.					
45	Conozco hacia donde se dirige la organización y que es lo que quiero lograr.					
46	Considero que obtengo suficiente información para lograr los objetivos.					
47	La remuneración que la empresa le otorga a mi puesto de trabajo es justa en base a las funciones que desempeño.					
48	Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.					
49	La empresa donde laboro me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.					
50	Considero que la empresa suple mis necesidades básicas para poder desempeñar mi posición.					
51	Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo.					
52	Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria.					
53	Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conforman mi área de trabajo.					
54	La empresa cumple con lo que ofrece.					
55	Estoy satisfecho con la posición laboral que desempeño.					
56	Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa.					
57	Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades.					
58	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					
59	Estoy orgulloso de contar a otros que soy parte de esta institución.					
60	La relación laboral con mi jefe inmediato es satisfactoria.					
61	Si pudiera elegir esta institución para trabajar nuevamente lo haría.					
62	En esta institución toman muy en cuenta mis opiniones.					
63	Cuando le presentan algún problema en mi área de actividad se me permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa de solución.					
64	Puedo fijar mis propias metas y objetivos en esta institución.					

No.	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
65	Existe mucha cooperación entre los que trabajan aquí.					
66	Encuentro que mis valores y los valores de la institución son muy similares.					

Fuente: Cermeño, 2014.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

- ANEXO 2



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA

TEMA: Percepción de la afiliación institucional y su relación con la satisfacción laboral: caso Ecuatoriana de Matricería "Ecuamatriz Cía. Ltda."

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo general: Identificar la percepción de la afiliación institucional y su relación con la satisfacción laboral: caso Ecuatoriana de Matricería "Ecuamatriz Cía. Ltda."

Instrucciones: Por favor, lea con detenimiento este documento y conteste con la más absoluta sinceridad, y marque con una (X) la opción que concuerde con su criterio. Recuerde que esta información es anónima, pues no lleva su nombre o datos de identificación, sin embargo es importante obtener datos verdaderos para cumplir con el objetivo.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12

N°	Ítems	Insatisfecho			Indiferente 4	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		Algo 5	Bastante 6	Muy 7
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
4	La temperatura de su local de trabajo.							
5	Las relaciones personales con sus superiores.							
6	La supervisión que ejercen sobre usted.							
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
10	El apoyo que recibe de sus superiores.							
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

Fuente: Meliá & Peiró, 1998.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

