

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRACTICANTES DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA
UNIVERSIDAD EL BOSQUE**

Autores

Julián Campuzano Trimiño
John Javier Restrepo Sánchez

Asesor del Proyecto

Carlos Andrés Yanes Guerra

Programa de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad El Bosque
Bogotá D.C.
2018

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los estudiantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque que estén realizando sus prácticas profesionales. Para hallar los niveles de satisfacción laboral se hará uso de la herramienta “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción s20/23 publicado en 1989 por Meliá y Peiró, esta encuesta busca determinar qué tan satisfechos se encuentran los trabajadores teniendo en cuenta las condiciones físicas del puesto de trabajo, la satisfacción intrínseca que les ofrece su trabajo y las expectativas u oportunidades de crecimiento que tengan los practicantes. Se tiene en cuenta una muestra de 61 estudiantes que se encontraban cursando al momento del estudio (primer semestre 2018) sus prácticas empresariales y que pertenezcan al programa de Administración de Empresas o Negocios Internacionales. Se determina que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con sus prácticas profesionales y son muy pocos los casos en donde los estudiantes se encuentran insatisfechos, igualmente se logró identificar que los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres desarrollando sus prácticas profesionales.

Palabras clave: Satisfacción laboral, satisfacción intrínseca del trabajo, condiciones físicas del puesto de trabajo, expectativas, practicantes de administración y/o negocios internacionales.

Abstract

The objective of this research is to determine the level of job satisfaction of the interns that are studying business management and international businesses at Universidad El Bosque. In order to determine the level of job satisfaction, this investigation will use the tool “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción s20/23” published in 1989 by Meliá and Peiró, this poll is a tool created to determine the level of job satisfaction taking into account the physical conditions of the work place, the intrinsic satisfaction that the job offers and the expectations or opportunities of growth that the interns have in the company they are working at. For the application of the poll, this investigation takes into account a sample of 61 students that are realizing their internships in the first semester of 2018 and belong to the program of Business Administration or International Business. This investigation determines that majority of interns feel satisfied with their internship and there are just a few cases in which students are not satisfied at their jobs. The study also identifies that males were more satisfied with their internship than females.

Keywords: Job satisfaction, intrinsic satisfaction, physical conditions of the workplace, expectations, business management or international Businesses interns.

Tabla de contenidos

	pág.
Resumen	2
1. Introducción	7
1.1 Problema de investigación	7
1.2 Justificación	9
2. Marco teórico y marco conceptual	11
2.1 Marco teórico	11
2.1.1 Satisfacción laboral	13
2.2 Marco conceptual	17
2.2.1 Clima organizacional	17
2.2.2 Motivación y satisfacción laboral	20
2.2.3 Características físicas del puesto de trabajo	20
2.2.4 Síndrome Burnout	21
3. Estado del Arte	23
4. Aspectos metodológicos	26
4.1 Tipo de estudio	26
4.2 Población	27
4.3 Variables de investigación	27
4.4 Hipótesis	28
4.5 Desarrollo del estudio	28
4.6 Técnicas para el análisis estadístico	29
5. Resultados	29
6. Discusión	44
7. Conclusiones	49
8. Bibliografía	51
Apéndice 1. Consentimiento informado	61
Apéndice 2. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23	62

Índice de figuras

	pág.
Figura 1. Comparación entre el sexo, la edad y la satisfacción con el salario recibido.	30
Figura 2. Correlación entre el sexo, la edad y la satisfacción que produce el trabajo en cada individuo.	31
Figura 3. Relación entre el sexo, la edad la satisfacción con las horas semanales de trabajo.	32
Figura 4. Relación entre el sexo, la edad y la satisfacción de realizar actividades en las cuales la persona se destaca.	33
Figura 5. Comparación entre el sexo, la edad y la satisfacción de que el practicante realice actividades que le gustan.	34
Figura 6. Correlación entre sexo, edad y la satisfacción con los objetivos organizacionales.	35
Figura 7. Qué tan satisfechos se encuentran los hombres y las mujeres con las oportunidades de formación y promoción.	36
Figura 8. Comparación entre sexo y la satisfacción que sienten los practicantes al relacionarse con sus superiores y la supervisión que estos ejercen sobre ellos.	37
Figura 9. Relación entre sexo Vs. Proximidad/frecuencia supervisión Vs. Juzgamiento de la tarea	38
Figura 10. Correlación entre sexo, la satisfacción con el trato y el apoyo que reciben los practicantes.	39
Figura 11. Relación entre el Sexo y la satisfacción que sienten los practicantes con la capacidad de tomar decisiones y participar en discusiones.	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Mapa térmico: Resumen calificación más alta Vs. Preguntas cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 .	42

1. Introducción

1.1 Problema de investigación

Se realiza un estudio con el fin de analizar el nivel de satisfacción laboral de los practicantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque en las dimensiones ambiente laboral, satisfacción intrínseca motivación, autonomía, participación, equidad, supervisión (comunicación vertical y horizontal), productividad (carga mental), síndrome de Burnout¹ (estrés, ansiedad, depresión), condiciones física del puesto de trabajo (higiene, área de trabajo, iluminación, ventilación, temperatura).

El objetivo principal de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral de los estudiantes practicantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque. Específicamente se busca caracterizar a la población de estudio en sexo y edad según la calificación del nivel de satisfacción laboral. También se busca determinar el nivel satisfacción intrínseca según la calificación del nivel de satisfacción laboral. Igualmente, la investigación busca establecer las características de supervisión y mando (comunicación vertical y horizontal) según la calificación del nivel de satisfacción laboral. El estudio también busca identificar el grado de motivación, participación, autonomía y productividad (carga mental), equidad (aspecto legal), según la calificación del nivel de satisfacción laboral y determinar el grado de satisfacción con las condiciones físicas del puesto de trabajo (higiene, área de trabajo, iluminación, ventilación, temperatura).

¹ Los investigadores Izquierdo, Caicedo y Montreal (1993) definen que el síndrome de Burnout o del quemado se da cuando un trabajador presenta agotamiento emocional, despersonalización y logros personales negativos. Más adelante se explicará dicho síndrome en detalle.

Para tales efectos se requiere definir que, actualmente las empresas para hacerse más competitivas deben adaptarse hacia una práctica organizacional más eficiente, pero ello implica poner en riesgo algunas variables relacionadas con el clima laboral y la satisfacción entre los trabajadores, además de constituirse en "*uno de los elementos más representativos de la dinámica que caracteriza el ser y el quehacer organizacional actual, convirtiendo al liderazgo en una ventaja competitiva*" (Ahumada, 2004, p.54).

De acuerdo a un estudio desarrollado por la Administración de Recursos Humanos de Edenred Accor Services (2016) en un sondeo de opinión se destaca que, a nivel mundial, la India reporta los mayores índices de satisfacción laboral con el 88%, seguido de México que reporta el 81%, Estados Unidos con el 77%, Chile también reporta un 77% y Alemania con el 74%. Por el contrario, en Colombia las cifras del Informe Workforce 2020, de SAP SE y Oxford Economics (2014) el 76% no está contento con su empleo donde el factor más importante para los trabajadores sigue siendo la remuneración, las recompensas y los incentivos personales.

Este fenómeno permite definir que, encontrar el índice multidimensional de la calidad de vida laboral resulta una tarea difícil con resultados difusos dado que, las percepciones subjetivas de los trabajadores, y que en su mayoría se asocian a ciertas condiciones de trabajo, también influyen negativamente con el concepto genérico de satisfacción en el trabajo y la calidad del ambiente laboral en general, como lo señala un informe del Banco de la República (Gómez, Galvis & Royuela, 2015).

En este sentido Locke (1998) planteó que la causalidad de la satisfacción está dada a partir del constructo del concepto de trabajo que involucra las dimensiones calidad y nivel de las tareas y actividades (carga física y mental), condiciones de la labor (tiempo, velocidad, repetitividad), supervisión de los jefes, interacciones con los pares, remuneraciones, promociones, reconocimiento, beneficios, empresa y políticas (clima organizacional).

Sarella y Paravic (2002) señalan que, la insatisfacción en el trabajo se puede dar por las escasas promociones que se le brindan al trabajador dadas las pocas políticas de promoción, los inadecuados canales de comunicación vertical (jefe - subalterno), de comunicación horizontal (entre compañeros), remuneraciones que no compensan los esfuerzos, tiempos limitados para desarrollar una tarea así también como el no el reconocimiento del trabajo realizado, del nivel de responsabilidad y de las condiciones físicas del lugar de trabajo.

Demostrándose así la necesidad de desarrollar estudios como el presente a fin de aportar conocimientos que le permitan a los gerentes diseñar estrategias y planes de acción encaminados propender por políticas organizacionales que permitan mejorar el ambiente laboral y así elevar el nivel de satisfacción de la población trabajadora universitaria en su fase de prácticas.

Con el fin de cumplir con los objetivos de la investigación, este estudio parte de la formulación de la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los estudiantes practicantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque?

1.2 Justificación

Este estudio resulta pertinente porque es bien conocido que, el éxito de una organización no sólo depende de la calidad de sus productos y la relación que ésta tenga con sus clientes, porque la relación que tenga con sus empleados es igualmente importante, ya que son los que van a generar el servicio o el producto que las organizaciones ofrecen (Richards, 2018).

Comm y Mathaisel (2000) después de estudiar diversas organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, llegaron a la conclusión que la satisfacción de los empleados en el trabajo es igual de importante a la satisfacción de los clientes que reciben los

servicios prestados por estas organizaciones y ambos factores van a ser determinantes para el crecimiento de este tipo de organización.

En la búsqueda preliminar de información, la investigación encontró que los estudios sobre satisfacción laboral en practicantes universitarios son muy escasos, porque la mayoría se centra en investigaciones desarrolladas en el sector de la salud y educación, y con una perspectiva más ocupacional que de la administración de empresas. Así como la investigación desarrollada por Herrera y Manrique (2008) que trataba sobre las condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería en donde se encontró que la causa principal de la insatisfacción laboral para estos trabajadores era por la empresa se atrasaba en el pago de sus salarios, esta investigación concluyó que las personas de mayor edad y que llevan más años laborando, tienen un grado de satisfacción laboral más alto que las personas jóvenes que tienen pocos años de experiencia.

Con relación al síndrome de Burnout, Fernández y Zapata (2008) hicieron una investigación sobre los factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de enfermería en Medellín Colombia en el año 2008 en donde se encontró que el 94,7% de los docentes enfermeros sufrían el síndrome. Esta investigación recomienda a las instituciones médicas de salud a realizar actividades para sus empleados que ayuden a controlar el cansancio emocional.

Igualmente son pocas las investigaciones que se han realizado sobre el tema de la satisfacción laboral teniendo en cuenta a practicantes de administración de empresas y de negocios internacionales de las universidades en Colombia, porque los estudios que se encuentran se centran en practicantes de enfermería.

Cada vez son más los investigadores que encuentran una relación entre la calidad de vida de las personas y sus trabajos. Muchos trabajadores sufren de estrés como consecuencia de las labores y responsabilidades que genera el trabajo, estos niveles de estrés producen agotamiento físico que se ve reflejado en una disminución del desempeño del trabajador y por ende, se afecta la productividad y el nivel de eficiencia

en las líneas de producción (Cavalcante, 2005).

Teniendo en cuenta lo anterior y el hecho de que, uno de los factores determinantes para el éxito de una organización es la satisfacción laboral de sus empleados, desarrollar este estudio se considera importante porque se requiere realizar un diagnóstico sobre el nivel de satisfacción laboral de los practicantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque, buscando saber si éstos se encuentran a gusto con su primera relación laboral con el mundo profesional, y si se están sintiendo satisfechas sus expectativas personales dentro de las organizaciones en las cuales están realizando sus prácticas profesionales.

2. Marco teórico y marco conceptual

2.1 Marco teórico

Las expectativas son muy importantes a la hora de determinar el nivel de satisfacción laboral de un empleado, esto se puede corroborar con la Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom que fue propuesta en 1964 y explica que "la motivación de las personas a hacer algo está determinada por el valor que otorguen al resultado de sus esfuerzos multiplicado por la certeza que tengan de que sus esfuerzos ayudarán al cumplimiento de una meta" (Vroom & Deci, 1979, p.63).

Esta investigación encuentra que la motivación es un factor clave en la satisfacción de un trabajador, esto se puede ver evidenciado en la Teoría de Logros, Poder y Afiliación propuesta por McClelland en 1950. La satisfacción laboral depende de la personalidad de cada individuo y de las necesidades básicas de estas personas. A medida que las personas se van desarrollando en la vida, aprenden a relacionar sentimientos positivos y negativos con hechos que les han ocurrido o que han ocurrido a su alrededor. Hay personas quienes sienten placer al llevar a cabo tareas difíciles que les representen retos, este tipo de personas pueden llegar a padecer el síndrome de

Burnout si no se les plantean logros o tareas desafiantes o complejas (McClelland, 1989, p.58).

Otro autor que relaciona la motivación con la satisfacción laboral es Herzberg (1959), su Teoría de Factores Higiénicos y Motivacionales determina que la satisfacción laboral de los seres humanos se encuentra influenciada por los dos factores mencionados anteriormente. Si las condiciones de higiene del puesto de trabajo no son apropiadas, esto generará insatisfacción en el trabajador, pero si se encuentran en óptimas condiciones, solo tendrán efecto en la satisfacción a corto plazo del empleado, al largo plazo este factor se volverá indiferente para el trabajador. Por otro lado, el autor establece que los factores motivacionales son de gran influencia para la satisfacción de los trabajadores, estos tienen que ver con el reconocimiento que recibe el empleado por parte de la empresa por el cumplimiento de logros o por la calidad de su trabajo.

Por otro lado, Maslow (1943) establece que la satisfacción de una persona se basa en una jerarquía de cinco necesidades humanas a nivel fisiológico, de seguridad, a nivel social, de ego y de autorrealización. Su teoría propone que:

A medida que se satisface cada una de estas necesidades en lo sustancial, el siguiente nivel de necesidades se vuelve dominante. En términos de la figura, el individuo sube por los escalones de la jerarquía. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría indica que, aunque ninguna necesidad se satisface siempre, una necesidad que ha quedado en gran parte satisfecha ya no motiva. De manera que si uno desea motivar a alguien, de acuerdo con Maslow, necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad, y enfocarse a la satisfacción de las necesidades en ese nivel o el siguiente superior (Maslow, 1991, p.33).

Esta investigación también tendrá en cuenta la equidad como un factor que afecta la satisfacción laboral de los practicantes, este factor se tiene en cuenta debido a la Teoría de la Equidad Laboral propuesta por Adams en 1965 que determina que

"motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas" (Varela, 2006, p.27).

Así como Herzberg, Locke (1999) hizo una revisión de una serie de modelos y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral y pudo establecer que esta es el resultado de la percepción de cada individuo sobre su trabajo y los valores que se manejan en su empresa, estos valores son los que van a ayudar a satisfacer las necesidades básicas del trabajador y le van a ayudar a satisfacer sus necesidades básicas; sean físicas o psicológicas (Locke, 1999, p.75).

2.1.1 Satisfacción laboral

Se hizo una investigación realizada por Caballero (2002) que señala que, la satisfacción laboral es considerada como aquel conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que siente un empleado sobre su trabajo. La satisfacción de los empleados con sus trabajos es un factor de alta importancia para las organizaciones ya que generalmente los trabajadores que se encuentran más a gusto con su trabajo son aquellos que tienen una productividad más alta.

En un estudio realizado por West y Paterson (1999) sobre empresas manufactureras en Inglaterra, pudieron determinar que el 25% del crecimiento de la productividad de estas empresas dependía de la satisfacción de sus trabajadores. En este estudio se concluye que hay una relación proporcional directa entre el desempeño de las empresas y las actitudes positivas entre los trabajadores de la organización que permiten una mejor colaboración y comunicación entre los trabajadores en el puesto de trabajo.

Un estudio realizado por Reiner y Zhao (1999) que determinan que la satisfacción en el trabajo depende principalmente de dos variables; la primera variable son las características demográficas como el género, la edad, el nivel de educación entre otras. La segunda variable que afecta la satisfacción de los trabajadores en el puesto de

trabajo son las características del entorno laboral y esta tiene que ver directamente con el trabajo que se está realizando y las condiciones en las cuales este se realiza.

Durante la revisión de la literatura se establece que hay cinco variables de gran influencia sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, las variables son la variedad, la autonomía, la identidad, la significación y la retroalimentación Hackman y Oldham (1980).

Estos últimos autores tienen una visión muy parecida pero más desarrollada que la idea de Kirkman y Rosen (1999) quienes establecen que existe una fuerte relación entre el nivel de satisfacción laboral y compromiso con la organización con la delegación del poder y la autonomía de los empleados. La satisfacción en el trabajo de los empleados es de alta importancia para cualquier organización debido a que esta influye sobre la productividad, el clima laboral, la rotación laboral y el absentismo (Cavalcante, 2005).

Una persona que está satisfecha con su trabajo va a contribuir a la creación de un clima laboral agradable; si todos los trabajadores de la organización tienen niveles altos de satisfacción, el clima laboral será satisfactorio y en donde todos los trabajadores realizarán sus labores con la mejor actitud posible y esto hará que rindan mejor en sus puestos de trabajo (Serrano & Cruz, 2008). Las organizaciones invierten gran parte de sus recursos en la contratación y preparación de personal nuevo, en una organización donde los índices de satisfacción laboral son altos, se puede disminuir los gastos que conllevan la contratación de una persona y su preparación para tener un buen desempeño en el trabajo debido a que estas personas son menos propensas a renunciar a sus trabajos porque están insatisfechos o ser despedidos por bajos rendimientos (Redmond & Lane, 2016).

Teniendo en cuenta varios estudios que se han realizado con respecto a los niveles de satisfacción laboral de los empleados en diferentes organizaciones, Caraballo (2007) determina que en las empresas donde los niveles de satisfacción laboral más bajos, el

índice de rotación laboral más alto. De igual manera llegó a la conclusión que la satisfacción laboral de los empleados influye sobre la percepción de calidad que los clientes tengan sobre los servicios de una organización, es más probable que un trabajador insatisfecho con su trabajo no se preocupe por las necesidades de un cliente mientras que un trabajador que está a gusto con su trabajo, hace todo lo posible para satisfacer las necesidades que tengan los clientes.

Dentro de las variables que afectan la satisfacción laboral las más importantes se relacionan con la remuneración, las recompensas, la edad y los años en el puesto de trabajo.

En cuanto a la remuneración, el estudio de revisión de la literatura desarrollado por Borra y Gómez (2012) determinó que la relación que hay entre ésta y la satisfacción laboral no es una constante. Hay casos en los cuales la relación es positiva como hay casos en los cuales la relación es negativa. A pesar de encontrar resultados diferentes en dicha relación, la mayoría de estudios realizados dentro de la Unión Europea indican que las personas con mayores ingresos tienen un nivel de satisfacción laboral mayor, pero en el Reino Unido se encontró que las personas con ingresos salariales bajos, en su mayoría, tenían niveles de satisfacción laboral más altos porque realizaban actividades simples que no requerían de mucho esfuerzo y aun así, recibían una compensación salarial que aunque no es muy alta, alcanza para que los trabajadores puedan cubrir sus necesidades básicas.

Se hizo una investigación que se encontró que en muchos casos, las personas escogen trabajos en los cuales van a recibir una remuneración salarial baja pero en los cuales van a estar realizando actividades que les gustan o trabajos menos exigentes que no requieren de tanta dedicación o de tanto tiempo Ruíz (2009). Estas personas, aunque no tengan una remuneración salarial alta, van a tener un alto nivel de satisfacción laboral porque van a estar realizando actividades que son de su agrado y las realizarían así no les estuviesen pagando. Como también existen esas personas que estarán felices por recibir una remuneración mínima que alcance para cubrir sus

necesidades básicas sin la necesidad de realizar un gran esfuerzo o dedicar mucho tiempo al trabajo.

La edad es otro factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados, los trabajadores de mayor edad tienden a tener un nivel de satisfacción más alto debido a que sus expectativas se ajustan más a su realidad (Davis & Newstrom, 1991). Los trabajadores de mayor edad tienen muchas experiencias laborales que les hace valorar el trabajo y que se sientan satisfechos con este, mientras que las personas de menor edad con poca experiencia laboral tienen unas expectativas muy grandes que probablemente no se ajustan a la realidad laboral en la cual viven.

La antigüedad en el mismo puesto de trabajo también es un determinante para la satisfacción laboral de los empleados, un estudio realizado a empleados federales determinó que los empleados de mayor antigüedad tienden a tener un mayor nivel de satisfacción con su trabajo porque valoran la estabilidad que este les presenta y sienten que sus valores se alinean con los valores de la organización (Ting, 1997). La razón del por que los trabajadores de mayor antigüedad tengan niveles de satisfacción más altos también tiene que ver con el afecto que estos le cogen al trabajo después de tantos años, al fin y al cabo las personas que laboran pasan casi la mitad de sus días en sus puestos de trabajo que se viene convirtiendo en un segundo hogar con el pasar de los años

A diferencia de este último autor, Traut, Larsen y Feimer (2000) refieren que los trabajadores que llevan menos tiempo dentro de una organización son aquellos con un nivel de satisfacción laboral más alto debido a que como llevan poco tiempo dentro de la organización, ven la posibilidad de crecer. El nivel de satisfacción con el trabajo va decayendo con el pasar de los años al ver que no se lograron las promociones esperadas o que no hubo un enriquecimiento intelectual, incluso hay quienes disminuyen su satisfacción debido a la monotonía del trabajo y la ausencia de retos nuevos; esto depende de las características personales de cada empleador, como lo señala Dobre (2013).

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Clima organizacional

El clima organizacional hace referencia al conjunto de atributos que forman el ambiente de trabajo, este es creado por el grupo de trabajadores que laboran e interactúan dentro de una organización como lo indican Chiang, Rodrigo y Partido (2010). El clima organizacional influye fuertemente en la satisfacción de los trabajadores ya que estos van a reaccionar de acuerdo al clima que se viva dentro de la organización, si el clima laboral es de disputas y las personas se tratan mal entre sí, probablemente la satisfacción de los trabajadores con respecto al trabajo no será buena debido al mal trato que reciben o por el ambiente de disputas. Mientras que un ambiente de compañerismo y apoyo probablemente genere altos niveles de satisfacción laboral ya que el empleado siente ayuda por parte de su equipo de trabajo.

Friedlander y Margulies (1969) determinaron que el clima organizacional tiene un gran impacto sobre la satisfacción de los individuos con sus trabajos, aunque ésta puede variar dependiendo de la percepción que tengan los individuos sobre el clima organizacional. Esta investigación está de acuerdo con lo que determinaron los autores Friedlander y Margulies ya que no todas las personas se sienten satisfechas con una misma situación o clima laboral. Pueden haber trabajadores que se sientan muy satisfechos en un lugar de trabajo donde el clima es muy calmado como puede haber un trabajador que no esté a gusto en un lugar de trabajo donde todo esté muy calmado, hay personas que les gusta estas activas haciendo cosas todo el tiempo y se no se sienten productivas en ambientes donde los problemas se manejan con calma.

Según Miner (2015), existen tres tipos de climas organizacionales; está el clima autoritario, el clima democrático y el clima laissez-faire. En una organización con un clima autoritario el líder es quien tomará todas las decisiones y tendrá control sobre las mismas. En organizaciones con este clima, todas las políticas las determina el líder de

la organización, este es quien va a definir las técnicas y los pasos que se deben llevar a cabo para cumplir con los objetivos organizacionales, igualmente será el líder quien se encargue de hacer la división del trabajo, así como asignar personas a una labor en específico (Prieto, 2013).

Las organizaciones que cuentan con un clima democrático tienen en cuenta las decisiones de los trabajadores y esto puede generar que el nivel de satisfacción de estos sea más alto ya que se tiene en cuenta sus ideas y sus sentimientos a la hora de tomar decisiones organizacionales. El clima *laissez-faire* es el que probablemente genere más satisfacción a la mayoría de trabajadores ya que cada quien hace lo que quiera, pero la productividad de las organizaciones se puede ver afectada debido a la falta de mando y dirección por parte de un líder.

Los estudios han encontrado que hay una relación directamente proporcional entre el nivel jerárquico y la satisfacción laboral de los empleados, esto se debe a que cuando los trabajadores tienen una posición más alta en la jerarquía organizacional, reciben mejores salarios, tienen más libertades y la posibilidad de desarrollar sus habilidades, como consecuencia de esto se puede evidenciar un alto nivel de satisfacción laboral en las personas que se encuentran en los niveles superiores de la jerarquía organizacional, como lo señalan Davis y Newstrom (1991). A las personas les gusta la sensación de poder y la autoridad, y al estar en un nivel jerárquico alto dentro de una organización, se puede tener poder sobre muchas personas, esto generara un alto nivel de satisfacción ya que las personas siempre van a preferir dar ordenes y poder delegar responsabilidades a tener que recibir ordenes y tener que hacer lo que se les exige.

El nivel jerárquico dentro de una organización no solo refleja los ingresos, sino que también el estatus que las personas tienen dentro de una organización y tener un estatus o una posición alta en comparación a los demás, genera cierto nivel de satisfacción en las personas debido a que se sienten reconocidas y que son

importantes por el trabajo que realizan, como lo cita Vargas (2011).

De acuerdo a las investigaciones realizadas por Del Toro, Salazar y Gómez (2011) las organizaciones que poseen un clima democrático, las políticas son definidas por discusiones grupales en donde el líder participa y ayuda, pero no tiene la última voz. Igualmente, las actividades a desarrollar son definidas entre las diferentes áreas de la organización, pero siempre será necesario de la aprobación del líder para definir y realizar cualquier actividad.

En un clima democrático los trabajadores tienen un poco más de libertades y sus opiniones son tenidas en cuenta por parte del líder o las altas directrices, estos hacen parte y son tenidos en cuenta para la toma de decisiones que afectarán a la organización. Laissez-faire es una expresión francesa propia del liderazgo transformacional que traduce “dejen hacer, dejen pasar”, las organizaciones que poseen este clima organizacional son aquellas en donde los trabajadores tienen más libertades, estos pueden tomar decisiones sin la necesidad de la aprobación o participación del líder de la organización (Cuadra & Velozo, 2007).

Estas organizaciones se caracterizan por la autonomía de sus empleados, estos son quienes deciden como se hará la división del trabajo. También se caracteriza por la ausencia del líder en las discusiones grupales, el líder puede proveer información si se le solicita, pero este no se involucra en el desarrollo de las actividades (Mendoza & Ortiz, 2006).

Miner (2005) encontró que la principal diferencia entre climas autoritarios y democráticos es la productividad; en organizaciones donde se vive un clima autoritario, generalmente la productividad de los trabajadores es mayor, pero esta disminuye cuando los líderes no se encuentran presentes, mientras que en organizaciones que tienen un clima democrático, la productividad no se ve afectada por la ausencia del líder.

2.2.2 Motivación y satisfacción laboral

La motivación es aquello que hace que los trabajadores vayan a trabajar y desempeñar una buena labor, esta es inacabable, compleja y varía dependiendo de la personalidad de cada individuo. La motivación siempre va a existir debido a que los seres humanos nunca están totalmente satisfechos (Maslow, 1991). Cuando un trabajador es motivado, va a tener un mejor desempeño laboral y así mismo va a tener una mayor satisfacción laboral porque está trabajando con el fin de alcanzar un objetivo que le traerá recompensas personales.

Por medio de la motivación los trabajadores pueden lograr llevar a una satisfacción relativa o temporal que les va a permitir tener un buen desempeño en sus puestos de trabajo, por esta razón es importante estar motivando a los trabajadores constantemente siempre de maneras diferentes, para que estos siempre se encuentren motivados y llevando su productividad al máximo (Borra & Gómez, 2012).

El nivel educativo de los trabajadores también juega un rol muy importante a la hora de determinar el nivel de satisfacción en el trabajo. En un estudio realizado en el Reino Unido por Mason (1996) se evidenció que muchos profesionales no estaban satisfechos con su trabajo porque se encontraban realizando actividades que podía realizar alguien sin estudios profesionales. Las organizaciones creían que iban a aumentar su productividad al contratar profesionales para desarrollar actividades simples que no requieren de una carrera profesional pero no tuvieron en cuenta que estas personas al no estar satisfechas con su trabajo no iban a ser tan productivas.

2.2.3 Características físicas del puesto de trabajo

Para efectos de esta investigación solo se tienen en cuenta los siguientes aspectos físicos del puesto de trabajo: higiene, descripción del área de trabajo, iluminación, ventilación y temperatura del puesto de trabajo.

La higiene y aseo hace referencia a las condiciones físicas dentro del área de trabajo e incluyen: el sitio permanece aseado e higienizado, vías de acceso adecuadas (sin obstáculos), suelo regular y uniforme, se cuenta con sistemas de recolección y separación de basuras (reciclado), el área cuenta con servicios de baño y lavamanos (Universidad de Almería, 2012, p.3).

Las características y condiciones del área de trabajo se refieren al área mínima que la persona dispone para desarrollar la tarea, que para el caso de un oficinista es de 1.50 a 2.5 m² como lo indica la Universidad de Almería (2012).

La iluminación del puesto de trabajo depende de la actividad que se desarrolle y de las exigencias visuales de la tarea dependiendo si la iluminación es natural o artificial. La ventilación del puesto de trabajo se refiere a los recambios de aire del sitio de trabajo. La temperatura del puesto de trabajo hace referencia al ambiente térmico en el que se desarrolla la tarea, a la cercanía de fuentes de calor o a cuartos fríos y a la carga de trabajo dinámico que hace que se consuma un mayor número de calorías. Tanto la ventilación como la temperatura se relacionan debido a que el trabajador debe disponer de un vestuario adecuado disponibilidad de bebidas hidratantes o calientes (según sea el caso), como lo señala la Administradora de Riesgos Profesionales SURATEP (2008).

2.2.4 Síndrome Burnout

Los investigadores Izquierdo, Caicedo y Montreal (1993) definen que, el síndrome de Burnout o del quemado se da cuando un trabajador presenta agotamiento emocional, despersonalización y logros personales negativos. Cuando un trabajador presenta agotamiento emocional, es susceptible a cansarse más rápido, la persona siente una sensación de fatiga general y esto no va a dejar que el trabajador de su mejor desempeño.

Una organización que tenga trabajadores con despersonalización es una organización que tiene grandes probabilidades de perder clientes ya que la despersonalización se

caracteriza por tener actitudes negativas hacia los clientes, la actitud de un trabajador puede dañar la reputación de toda una organización. Por último, están los logros personales negativos en donde el trabajador no se siente realizado con el trabajo que está realizando y siente que no está utilizando todo su potencial o sus capacidades para ser un trabajador productivo (Neffa, 2015).

Los estudios realizados sobre el Burnout han encontrado que este síndrome influye tanto en la salud de los trabajadores, como en el rendimiento de las organizaciones; en los trabajadores se puede observar un claro deterioro de la salud física, una disminución del rendimiento y las organizaciones se ven afectadas debido a la tasa de ausentismo, retrasos y rotación laboral que presentan los trabajadores que padecen la enfermedad (El-Sahili, 2015).

Los principales signos y síntomas del Burnout incluyen estrés laboral, definido como aquellas "reacciones negativas provocadas que pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y suelen estar acompañadas de una gran frustración por parte del trabajador, al verse incapaz de controlar diversas situaciones" (Peiró, 2009, p.38).

La ansiedad laboral se define como aquella situación donde el trabajador reporta *intranquilidad, desconfianza, nerviosismo, sensación de náuseas, dolor en la boca del estómago, vértigos, sudoración, tensión en el cuello, sequedad en la boca, trastornos intestinales (diarrea, estreñimiento), sensación de opresión en el pecho, cefaleas entre otros* (Universidad de Zaragoza, 2016, p.3).

La depresión laboral hace referencia a un fenómeno caracterizado por la tristeza o la falta de ánimo que presenta un trabajador, este se encuentra bajo de ánimo como consecuencia del trabajo que le toca realizar. Un trabajador que sufre de depresión no solo sufre el mismo, también se ven afectados las personas que lo rodean como su familia o incluso sus compañeros de trabajo (Confederación Sindical de Comisiones Obreras de España, 2015)

3. Estado del arte

Se han realizado muchos estudios sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de distintas empresas pero muy poco sobre practicantes, en la búsqueda de estudios relacionados con la satisfacción laboral, esta investigación encontró que los investigadores Anderson y Williams (1991) realizaron una investigación en la cual buscaban establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores con la cultura organizacional. En esta investigación se determinó que hay una correlación positiva entre las variables mencionadas anteriormente. Los investigadores encontraron que los trabajadores que estaban comprometidos con la cultura organizacional de las empresas para las cuales laboraban, se encontraban satisfechos con sus trabajos. Esto se da debido a que la cultura de estas personas se acopla a la cultura de la organización y por esta razón las personas se sienten cómodas y a gusto en sus puestos de trabajo. Por otro lado, la investigación pudo evidenciar como aquellos trabajadores que no tenían la misma cultura que las organizaciones para las cuales laboraban se encontraban insatisfechos en sus puestos de trabajo porque les molestaban ciertas actitudes o comportamientos de sus compañeros.

Al igual que Anderson y Williams, los administradores Lok y Crawford (2004) también encontraron que hay una relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, esta relación se encontró al realizar un estudio a administradores de empresas que laboraban en Hong Kong y Australia, en ambos países se evidenció que cuando la cultura de los trabajadores era parecida a la cultura organizacional, el trabajador se encontraba satisfecho realizando su trabajo ya que se encontraba cómodo trabajando con personas que piensan y actúan de una manera parecida a él. Se destaca este estudio debido a que es de los pocos que ha buscado determinar en nivel de satisfacción laboral de administradores de empresas.

Spector (1997) realizó un estudio sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de IBM, en su investigación, encontró que la empresa tenía un índice de rotación laboral

muy bajo debido a que los trabajadores se encontraban muy satisfechos con sus trabajos. El investigador determinó que la satisfacción laboral es una consecuencia del trato que reciben los trabajadores dentro de sus organizaciones y esta se puede ver reflejada en la salud mental de los trabajadores y en sus comportamientos dentro de la organización. Es más probable que un trabajador insatisfecho tenga comportamientos negativos mientras que es más probable que un trabajador satisfecho con su trabajo tenga actitudes positivas que ayuden a la productividad de una organización.

En un estudio realizado por Clark (1997) se encontró que a pesar de que las mujeres no ocupan un puesto alto en la jerarquía organizacional, estas presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los hombres. El estudio realizó una comparación entre la satisfacción laboral de hombres y mujeres con la misma posición y con la misma remuneración y se encontró que las mujeres se encontraban más satisfechas que los hombres. El estudio atribuyó esta diferencia de satisfacción a que los hombres tienen expectativas más altas que las mujeres y por esta razón su satisfacción es menor.

Muchos investigadores han estudiado la relación que hay entre el salario y la satisfacción laboral, Cavanagh (1992) es uno de estos investigadores. Él realizó un estudio sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabajaba en un hospital, en este estudio se concluyó que el salario no es una variable que afecte significativamente la satisfacción laboral de un empleado. Este estudio es algo sesgado ya el 100% de la muestra estaba conformado por mujeres y por esta razón no se puede considerar como una fuente confiable.

Monjamed (2005) realizó una investigación de la satisfacción laboral del personal de enfermería en Irán. Para la realización del estudio se tuvo en cuenta una muestra de 4000 enfermeras y enfermeros que fueron seleccionadas aleatoriamente. Por medio de esta investigación se pudo evidenciar que el 62.9% de los encuestados se encontraba satisfecho con las condiciones físicas con su puesto de trabajo, el 69.6% de los encuestados también se sentían satisfechos con la relación que tenían con sus

compañeros de trabajo, pero solo el 57.6% de los encuestados se encontraba satisfecho con la supervisión que ejercían los supervisores sobre ellos. La investigación concluyó que los trabajadores no se encontraban satisfechos con la oportunidad de crecimiento o ascenso dentro de la organización.

Es curioso como los factores que determinan la satisfacción laboral de un trabajador pueden variar tanto dependiendo del área de trabajo, un estudio realizado por Caprara, Barbaranelli, Steca y Malone (2006) determinó que la satisfacción laboral de los profesores principalmente depende de los logros que cometan sus estudiantes. Los profesores se sienten satisfechos con sus trabajos al darse cuenta que los conocimientos que enseñaron fueron aplicados por sus estudiantes, es decir, se cumplió la misión de su trabajo; que los estudiantes aprendan cosas nuevas.

Se ha evidenciado que hay una fuerte relación entre la salud de las personas y la satisfacción de estas con sus trabajos, un estudio realizado por Faragher, Cass y Cooper (2005) evidencio la fuerte relación que hay entre la salud y la satisfacción laboral. Las personas que no se encontraban satisfechas con sus trabajos tenían una alta probabilidad de desarrollar problemas psicológicos como la ansiedad o la depresión. Se evidenció que la salud mental se afecta más que la salud física por problemas relacionados con la satisfacción laboral.

Otro estudio relacionado con la satisfacción laboral indica que la percepción del trato justo que reciben los trabajadores es un factor influenciador en la satisfacción laboral de estos. En un estudio realizado por Moorman, Niehoff y Organ (1993), se concluyó que cuando un trabajador percibe tratos injustos hacia el o hacia sus compañeros, sus niveles de satisfacción laboral bajan. Mientras que en organizaciones donde a las personas se les da un trato justo e igualitario, estas presentan niveles de satisfacción laboral más altos. En una organización donde a todos se trata por igual y de una manera justa, se vive un clima laboral de respeto en donde los trabajadores tienen oportunidad de crecer por sus habilidades.

En Colombia la mayoría de los estudios que se han realizado con respecto a la satisfacción laboral tiene que ver con trabajadores del área de la salud. Cogollo, Batista, Cantillo y Jaramillo (2010) realizaron en donde se estudió al personal de enfermería de Urgencias en Cartagena en donde encontraron que el 95% del personal se encontraba insatisfecho con su trabajo, la razón principal para un nivel de insatisfacción tan alto fue el nivel de desgaste profesional que presentaban los trabajadores debido a que eran sometidos a largas horas de trabajo sin oportunidad de tener un descanso apropiado.

Otro estudio realizado al sector de la salud en Londres por Lu (2005) determinó que el sector presenta un alto índice de deserción debido a la insatisfacción laboral que presentan los trabajadores de este sector. Como consecuencia a la deserción, la eficacia y la eficiencia del sistema de salud se vio afectada negativamente. La investigación concluyó que es necesario realizar más estudios sobre la satisfacción laboral de los empleados del sector de la salud para encontrar los factores determinantes que afectan su satisfacción y así poder aumentar la eficacia y la eficiencia en estas organizaciones.

La satisfacción laboral de los trabajadores es muy importante para las organizaciones debido a que no solo se aumenta la productividad sino también el compromiso del trabajador con la organización (Curry, Wakefield, Price y Muller, 1986). Un trabajador satisfecho con su trabajo es un trabajador comprometido con los objetivos organizacionales de la empresa para la cual labora. Al estar satisfecho con su trabajo, el trabajador va a trabajar con la mejor actitud y va a tratar de dar lo mejor de sí mismo.

4. Aspectos metodológicos

4.1 Tipo de estudio

Se realiza un estudio analítico basado en revisión de la literatura y de aplicación de una

encuesta con un método cuantitativo y alcance descriptivo. Con la aplicación de las encuestas se tiene la ventaja de tener datos reales aplicados a una población a la cual se le han hecho pocos estudios relacionados con la satisfacción laboral. La ventaja de este tipo de estudio es que por medio de las encuestas se pueden obtener datos que describan la realidad de los estudiantes practicantes de Administración de Empresas o Negocios Internacionales con respecto a la satisfacción en sus prácticas profesionales.

4.2 Población

Se realizara un muestreo aleatorio simple para la aplicación de la encuesta, esta sólo será aplicada a estudiantes de 9 semestre matriculados en el primer periodo del 2018 en el programa de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales, que acepten libremente responder las preguntas de la encuesta montada en Google Drive mediante consentimiento informado (ver apéndice 1) y que se encuentren realizando sus prácticas profesionales en el momento. En este estudio se excluirán docentes, personal administrativo, estudiantes otros programas de la facultad, de otras universidades que accedan a la encuesta; encuestas incompletas (se elimina la encuesta que no esté totalmente diligenciada para evitar sesgo en el análisis estadístico).

4.3 Variables de investigación

- Dependiente: Satisfacción laboral, ambiente laboral.

- Independientes: clima laboral, recompensas, condiciones de mando, síndrome de Burnout (estrés, ansiedad, depresión), características del puesto de trabajo, aspectos físicos del puesto de trabajo (higiene y aseo, iluminación, ventilación y temperatura), características sociodemográficas.

4.4 Hipótesis

H1: Más de la mitad de los practicantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque se encuentran satisfechos con el ambiente laboral del lugar donde están ejerciendo sus prácticas.

H2: El 80% de los estudiantes se encuentra satisfecho con las condiciones físicas de su puesto de trabajo.

4.5 Desarrollo del estudio

Para determinar el nivel de satisfacción laboral en los estudiantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque que estén realizando sus prácticas profesionales se aplica el instrumento publicado en 1989 por Meliá y Peiró, "La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción s20/23", como se aprecia en el Anexo A. Dicho instrumento fue sido diseñado para:

Obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. La descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación (Meliá & Peiró, 1989, p.1).

Esta encuesta es reconocida por su efectividad en medir la satisfacción laboral con tan solo 23 preguntas propias cuestionario de satisfacción s20/23.

Debido a que los estudiantes trabajan en diferentes empresas, la encuesta será efectuada por medio digital. La encuesta se llevará a cabo en los formularios de encuesta que se pueden encontrar en la plataforma Google. Posteriormente se digitalarán los datos obtenidos en las encuestas en el programa Microsoft Excel para su respectivo análisis y la obtención de las conclusiones del proyecto de investigación.

La encuesta fue puesta a disposición de los estudiantes por medio del correo institucional ya que ubicarlos en un mismo lugar se dificultó debido a que todos se encuentran desarrollando sus prácticas profesionales en empresas diferentes.

4.6 Técnicas para el análisis estadístico

Se procede a revisar el total de las encuestas para descartar aquellas que no hayan sido diligenciadas en su totalidad. Los datos se montan en hoja de cálculo Excel para proceder a realizar el análisis estadístico descriptivo utilizando medidas de tendencia central como el Promedio o Media Aritmética (PROM) y SD (Desviación Estándar, por las siglas en inglés), calculando los valores máximos (MAX) y mínimos (MIN) de las respuestas (n =población) para definir la tendencia en el análisis de regresión lineal de las frecuencias relativas ($\%=100\%$), lo cual se presenta en gráficas estadísticas para facilitar el análisis crítico de los resultados obtenidos de cada pregunta.

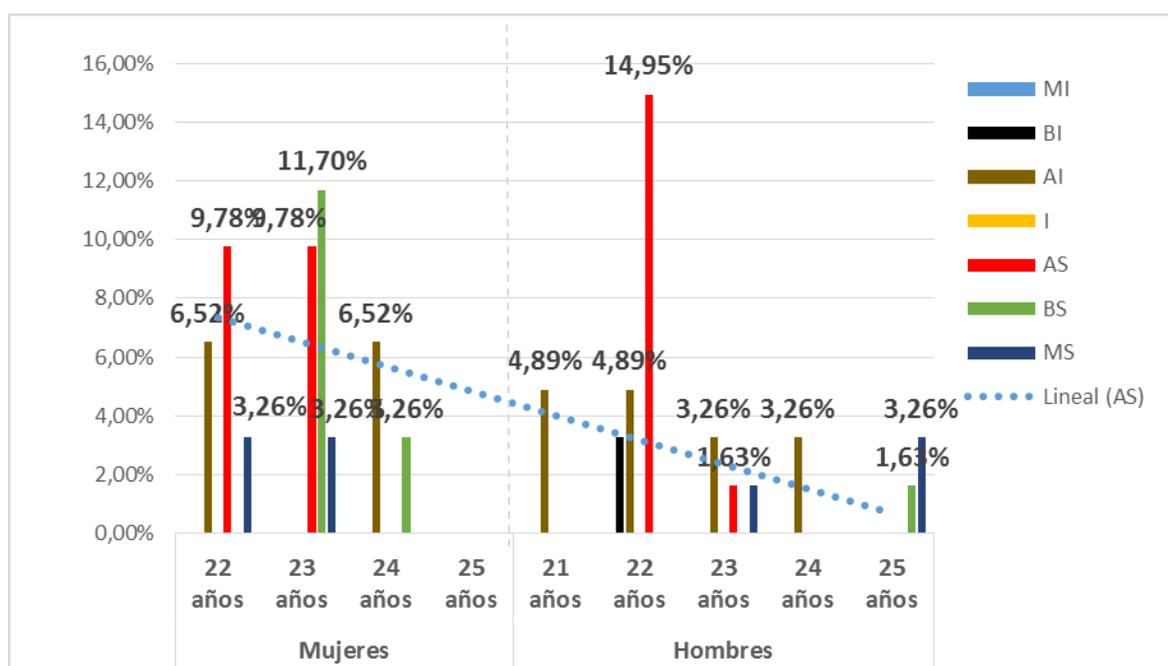
5. Resultados

A continuación, se describen los hallazgos de esta investigación donde se tienen en cuenta las siguientes convenciones: MI - Muy Insatisfecho; BI - Bastante Insatisfecho; AI Algo Insatisfecho; I - Indiferente; AS - Algo Satisfecho; BS - Bastante Satisfecho; MS - Muy Satisfecho.

En la Figura 1 se observa que los hombres de 22 años son más determinantes al momento de calificar el nivel de satisfacción respecto al salario recibido pues se sienten

algo satisfechos (14.95%), respecto al grupo de mujeres entre 22 y 23 años, quienes tienen dos opiniones: se encuentran bastante satisfechas (11.70%) y algo satisfechas (9,78%). En este caso la tendencia de la regresión lineal para ambos grupos es decreciente hacia la calificación de algo satisfecho, lo cual implica un grado significativo de insatisfacción en lo que respecta a la remuneración económica recibida. Al comparar la satisfacción con el salario recibido entre hombres y mujeres de 23 años, se puede evidenciar que hay un grado de satisfacción más alto para las mujeres; el 11,7% de los encuestados fueron mujeres de 23 años que obtuvieron la segunda calificación más alta (bastante satisfechos), mientras que los hombres de esa misma edad obtuvieron la calificación más alta de algo insatisfechos con un 3,26%

Figura 1. Comparación entre el sexo, la edad y la satisfacción con el salario recibido.

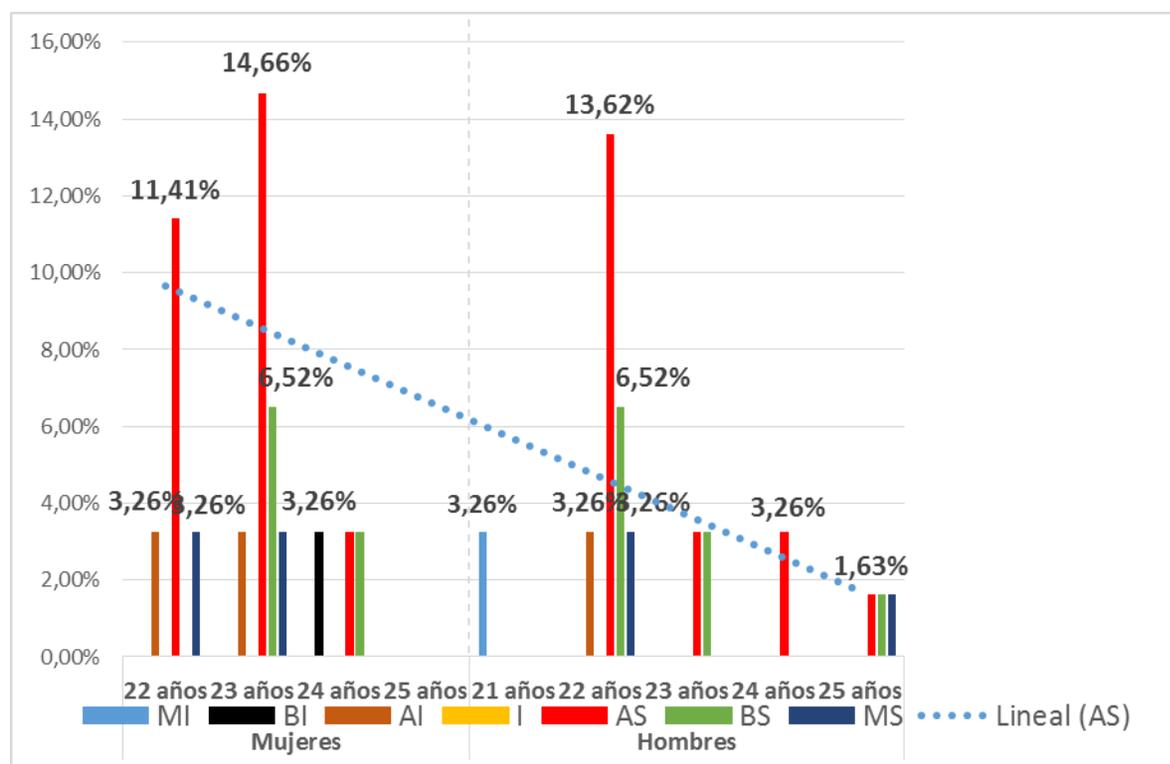


Fuente: elaboración propia (2018).

En la siguiente figura se observa que tanto hombres (13.62%) como mujeres (11.41%) de 22 años consideran que el trabajo les produce algo de satisfacción, pero el grupo de mujeres de 23 años reporta un menor grado de satisfacción (14.66%) respecto al grupo de hombres de la misma edad (3,26%). En este caso la tendencia de la regresión lineal

para ambos grupos es decreciente hacia la calificación de algo satisfecho, lo cual implica un grado significativo de insatisfacción (ver Figura 2).

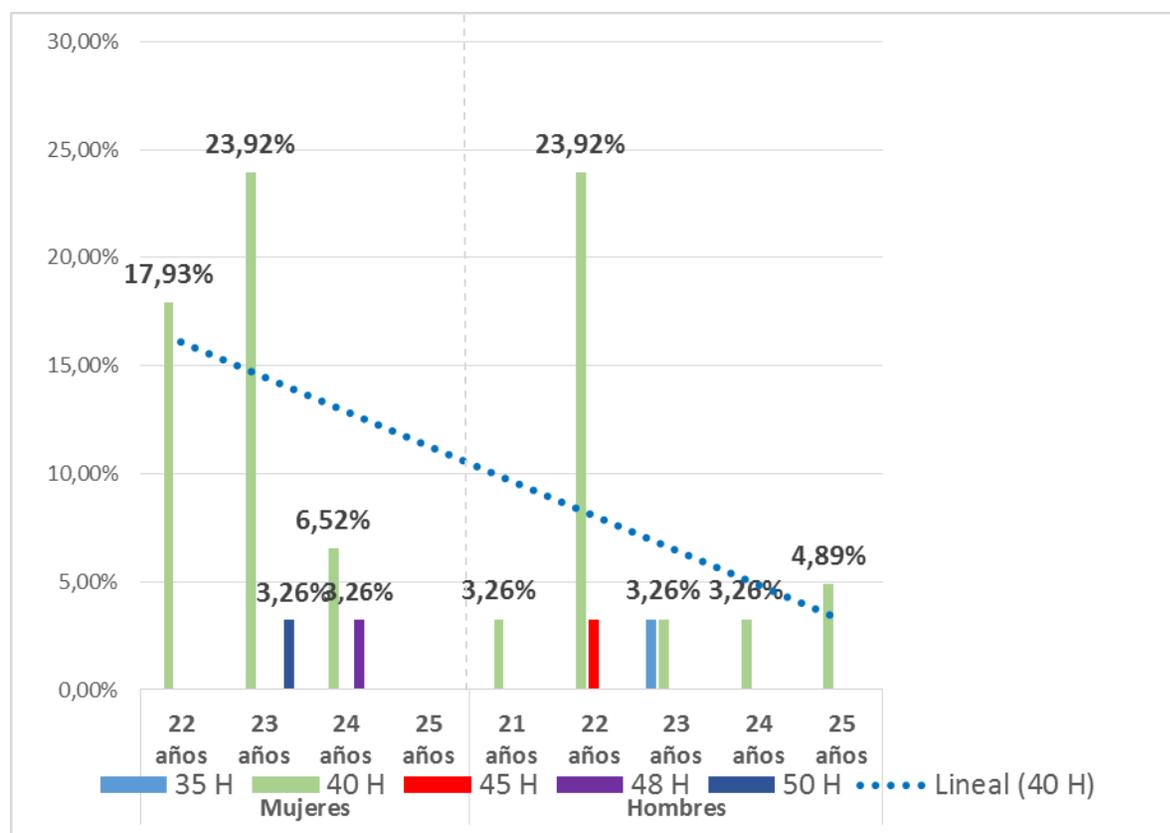
Figura 2. Correlación entre el Sexo, la edad y la satisfacción que produce el trabajo en cada individuo.



Fuente: elaboración propia (2018).

A continuación, se puede observar que en promedio los practicantes trabajan 40 horas semanales, sin embargo, prevalecen las cifras en el grupo de mujeres entre 22 y 23 años (41.85%) respecto al grupo de hombres entre el mismo rango de edad (30.44%). Se denota que dos practicantes del grupo de mujeres laboran 50 horas (3.26%) y que otro porcentaje igual en el grupo de hombres laboran 35 horas (23.26%). En este caso la tendencia de la regresión lineal para ambos grupos es decreciente hacia el desarrollo de 40 horas de labores semanales.

Figura 3. Relación entre el sexo, la edad la satisfacción con las horas semanales de trabajo.

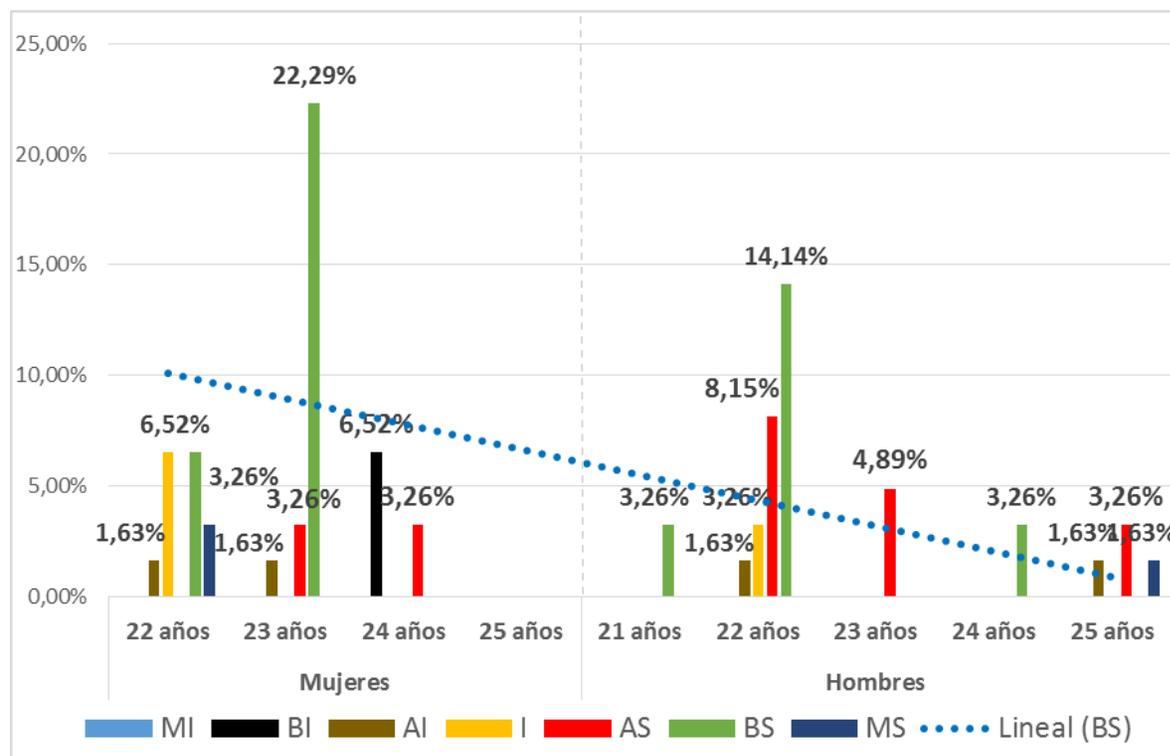


Fuente: elaboración propia (2018).

En la figura 4 se observa que 14 mujeres de 23 años reportan sentirse bastante satisfechas respecto a las oportunidades que les ofrece el trabajo de realizar actividades por las que se pueden destacar, así como los hombres de 22 años (14.14%). A un grupo de mujeres de 22 años les es indiferente esta situación (6.52%) respecto al grupo de hombres (3.26%), lo cual podría indicar que este grupo de practicantes están desarrollando labores que no van de acuerdo a sus gustos y expectativas porque no les permite destacarse. En este caso la tendencia de la regresión lineal para ambos grupos es decreciente hacia la calificación de bastante

satisfecho.

Figura 4. Relación entre el sexo, la edad y la satisfacción de realizar actividades en las cuales la persona se destaca.

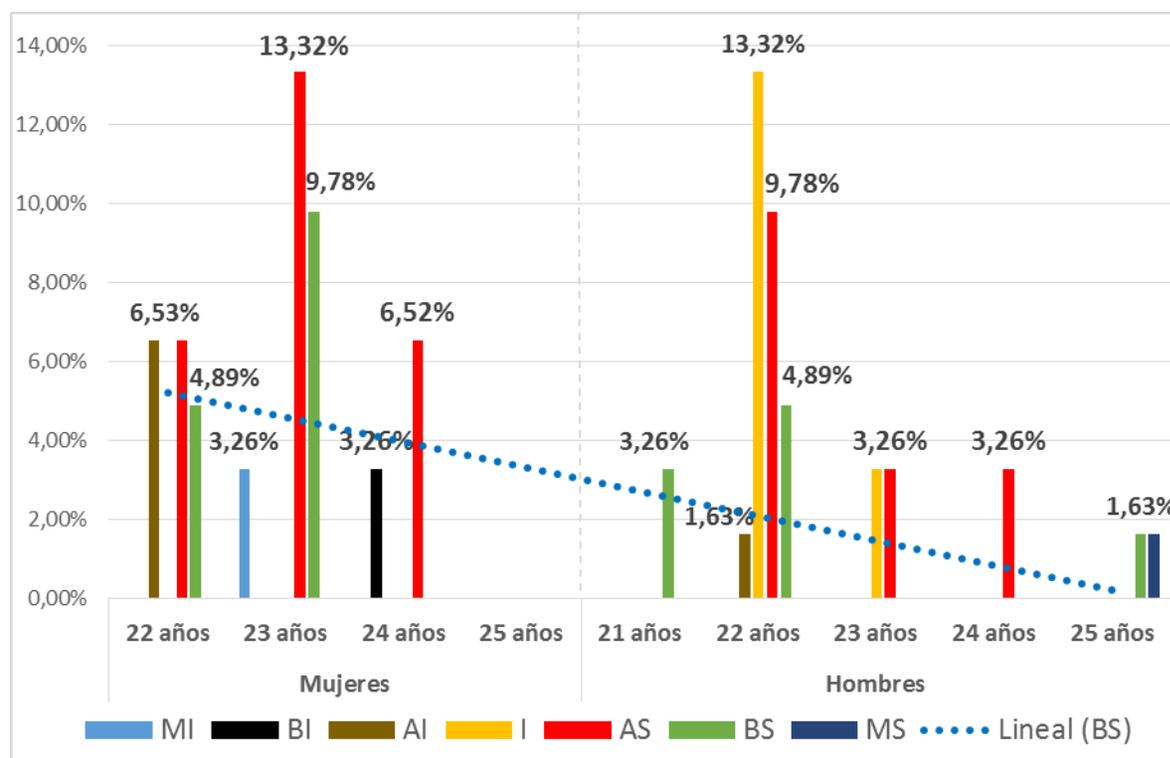


Fuente: elaboración propia (2018).

Analizando los datos plasmados en la siguiente gráfica (Figura 5), se observa que los hombres de 22 años se reportan indiferentes (13,32%) respecto a las oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer las cosas que le gustan y las mujeres de 22 años consideran que están algo satisfechas porque probablemente son bajas las oportunidades que tienen de hacer lo que realmente es de su gusto. Estos hallazgos concuerdan con los encontrados en la figura anterior dado que se destaca una relación directamente proporcional entre las oportunidades que brinda el trabajo para que el practicante pueda destacarse respecto a las oportunidades de desarrollar labores de su gusto, lo cual demostraría una desmotivación al desarrollar las labores porque éstas no se alinean con las preferencias del practicante. En este caso la tendencia de la

regresión lineal es decreciente para ambos grupos hacia la calificación de bastante satisfecho.

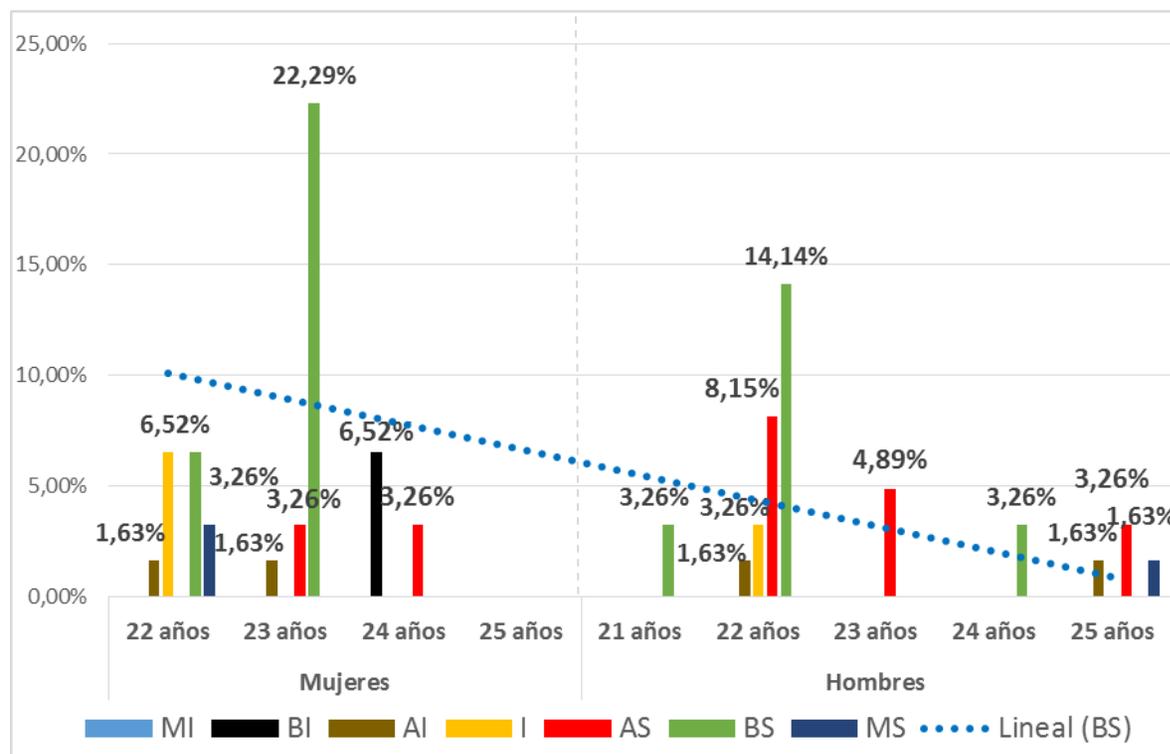
Figura 5. Comparación entre el sexo, la edad y la satisfacción de que el practicante realice actividades que le gustan.



Fuente: elaboración propia (2018).

En la Figura 6 se observa que las mujeres de 22 años están algo insatisfechas (1.63%) e insatisfechas (6,52%) en el nivel de objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar y las de 23 años (22.29% se encuentran bastante satisfechas. Los hombres de 22 años se encuentran bastante satisfechos (14.14%) y algo satisfechos (8.15%). En este caso la tendencia de la regresión lineal es decreciente para ambos grupos hacia la calificación de bastante satisfecho.

Figura 6. Correlación entre sexo, edad y la satisfacción con los objetivos organizacionales.

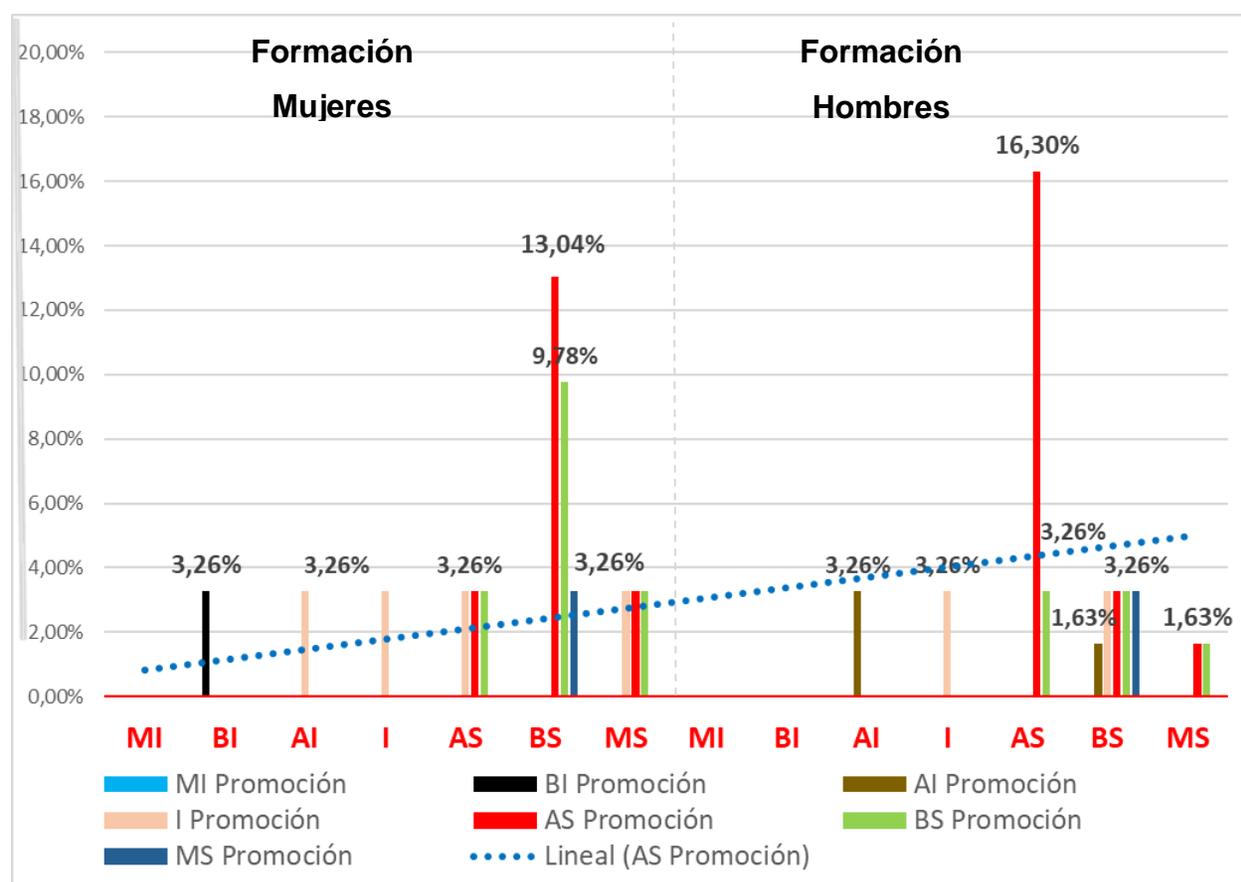


Fuente: elaboración propia (2018).

En la siguiente gráfica (Figura 7) se observa que tanto para algunas de las mujeres (3.26%) como para algunos de los hombres (3.26%) las oportunidades de formación y promoción les son indiferentes. En el grupo de mujeres se observa que algunas practicantes (3.26%) están bastante insatisfechas en sus oportunidades de formación y promoción. En el grupo de hombres se denota que algunos practicantes (3,26%) se encuentran algo insatisfechos por las oportunidades de formación y promoción. Otro grupo de hombres manifiesta sentirse algo satisfecho (16.30%) en estas dos variables, y en el grupo de mujeres (13.04%) se encuentran bastante satisfechas con la formación, pero algo satisfechas con las oportunidades de formación.

En general, se observa que el grupo de practicantes hombres reporta mayores expectativas respecto a las oportunidades de formación y promoción con una (calificación de algo satisfechos, porque las mujeres en este sentido dan una calificación de bastante satisfecho. Sin embargo, se evidencia que un pequeño grupo de mujeres y hombres (3,26%) están bastante satisfechos con la formación y muy satisfechos con la promoción, es decir, a este grupo las empresas les han brindado la oportunidad de formarse para acceder a promociones en el cargo a futuro. En este caso la tendencia de la regresión lineal para ambos grupos es creciente hacia la calificación de algo satisfecho en la variable de las oportunidades de promoción.

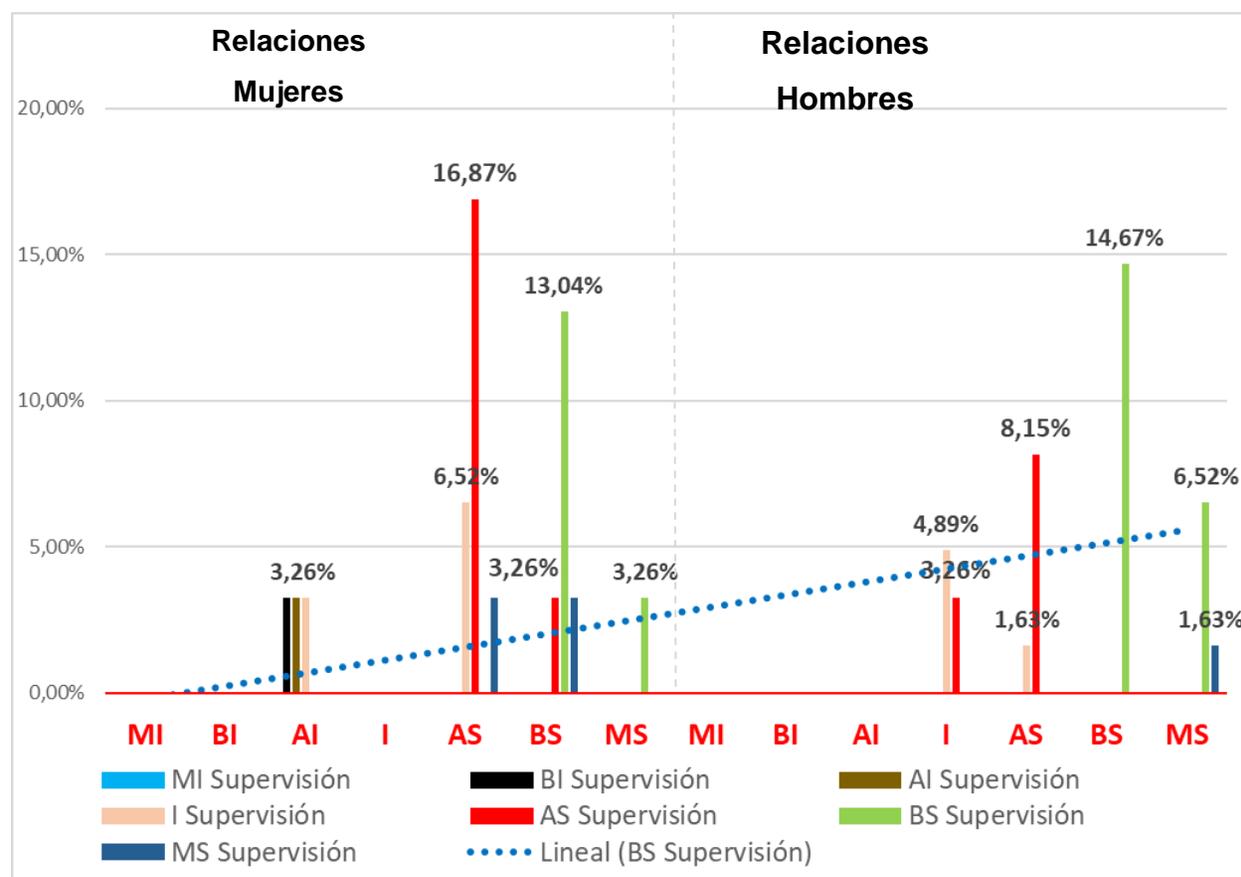
Figura 7. Qué tan satisfechos se encuentran los hombres y las mujeres con las oportunidades de formación y promoción.



Fuente: elaboración propia (2018).

Teniendo en cuenta los datos evidenciados en la Figura 8, se observa que las mujeres están algo satisfechas en las relaciones con sus superiores y con la supervisión que ejercen sus superiores (16.87%) respecto a los hombres quienes se encuentran bastante satisfechos (14.67%). Un grupo pequeño de mujeres manifestó estar bastante insatisfechas en la supervisión y algo insatisfechas con las relaciones con sus jefes (3.26%) y en otro grupo pequeño de hombres hay indiferencia por las relaciones y la supervisión que ejercen sobre ellos (3.25%). En este caso la tendencia de la regresión lineal para ambos grupos es creciente hacia la calificación de bastante satisfecho en la variable de supervisión, solo un hombre reporta excelentes relaciones con el jefe y supervisores.

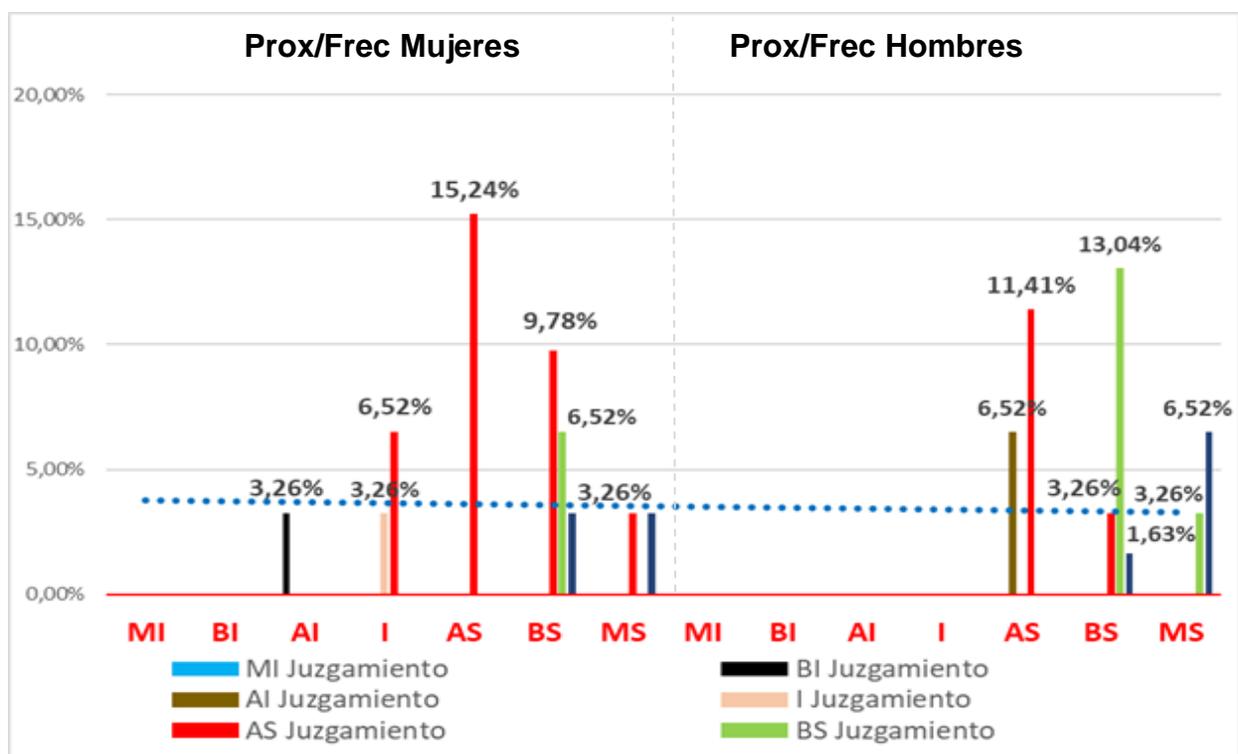
Figura 8. Comparación entre sexo y la satisfacción que sienten los practicantes al relacionarse con sus superiores y la supervisión que estos ejercen sobre ellos.



Fuente: elaboración propia (2018).

A continuación (Figura 9), se identifica que en el grupo de mujeres (15.42%) así como en el de hombres (11,41%) la proximidad y frecuencia con que los practicantes son supervisados, así como la forma en que los supervisores juzgan la tarea se estimó algunas veces satisfactorio. Los hombres (6,52%) y las mujeres (3,26%) calificaron como muy satisfactorio la proximidad y frecuencia con que los practicantes son supervisados, así como la forma en que los supervisores juzgan la tarea. Un grupo pequeño de mujeres (3.26%) indicó que se encontraba algo insatisfechas en estas dos variables y otro grupo (10.12%) se mostró indiferente. En este caso la tendencia de la regresión lineal para ambos grupos se mantuvo con una leve tendencia decreciente para la calificación de algo satisfecho en la variable de juzgamiento.

Figura 9. Relación entre sexo Vs. Proximidad/frecuencia supervisión Vs. Juzgamiento de la tarea.

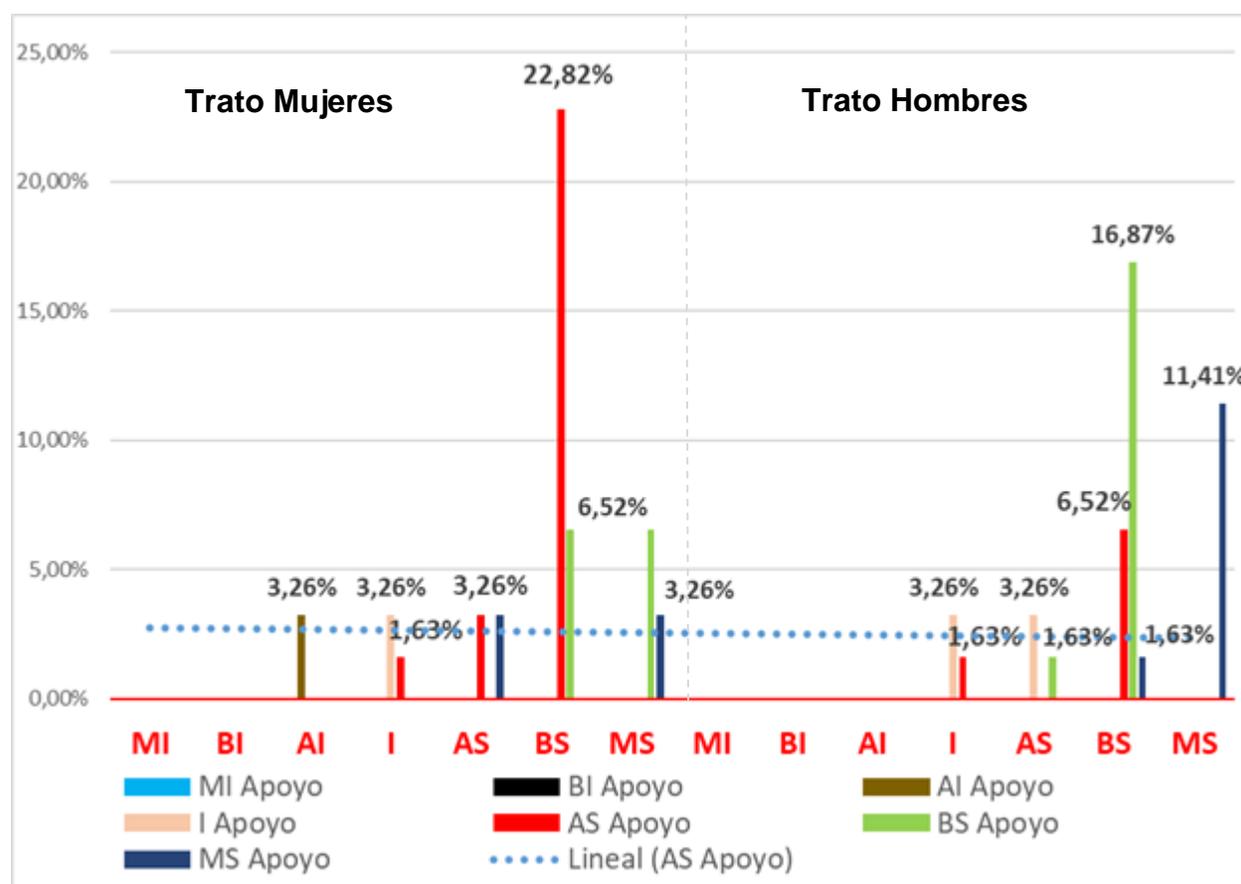


Fuente: elaboración propia (2018).

En la Figura 10 se observa que el grupo de mujeres al trato de igualdad y justicia que

reciben dentro de la empresa se encuentran bastante satisfechas (22.82%) pero están algo satisfechas en cuanto al apoyo que reciben de sus supervisores. Los hombres están bastante satisfechos tanto con el trato como con el apoyo (16.87%). Un grupo representativo de los hombres (11.41%) se encuentra muy satisfecho con el trato de igualdad y justicia que reciben dentro de la empresa, así como con el apoyo que reciben de sus supervisores. En este caso la tendencia de la regresión lineal para ambos grupos se mantuvo con una leve tendencia decreciente para la calificación de algo satisfecho en la variable de apoyo.

Figura 10. Correlación entre sexo, la satisfacción con el trato y el apoyo que reciben los practicantes.

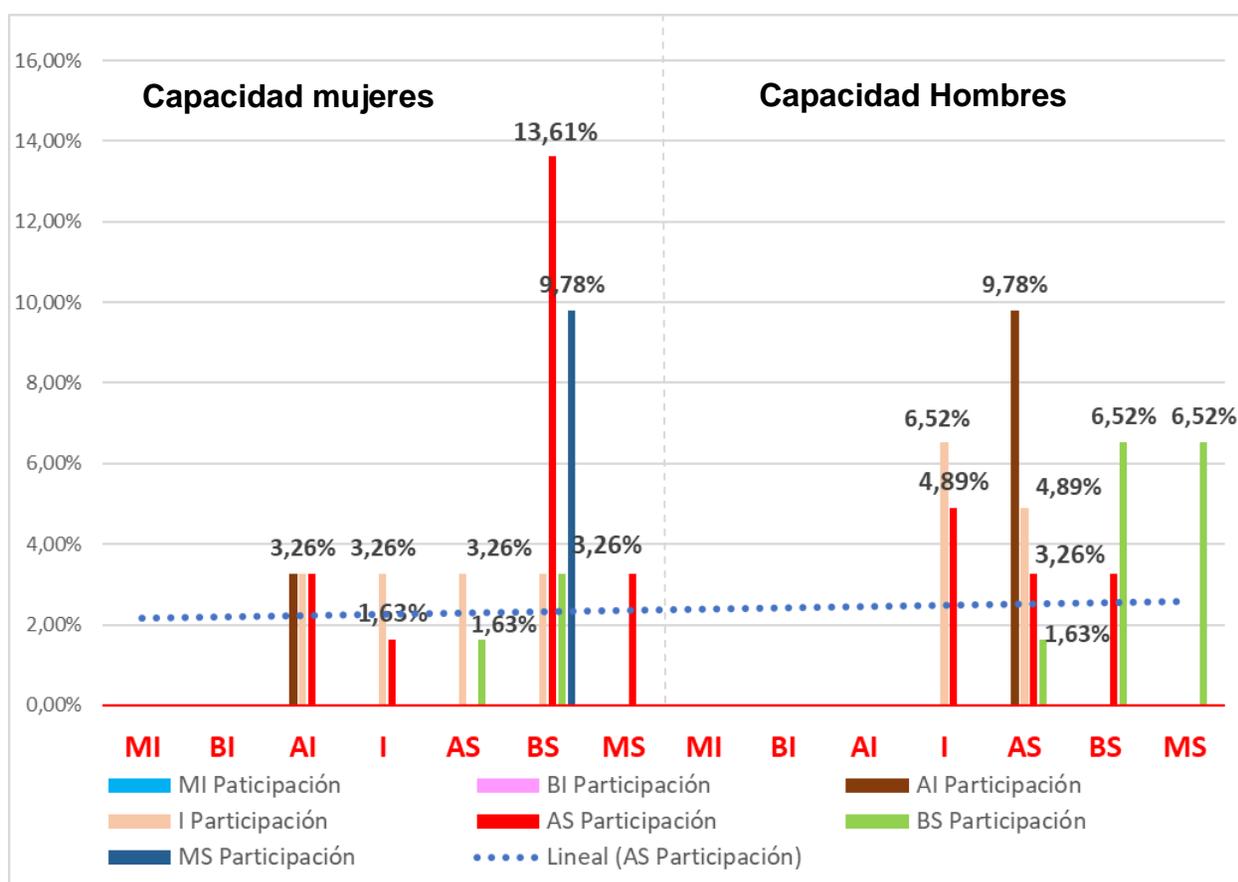


Fuente: elaboración propia (2018).

En la siguiente gráfica (Figura 11) se observa que las mujeres están bastante

satisfechas con la capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo y algo satisfechas por su participación en actividades del área (13.61%). Un grupo de hombres en cuanto a su participación se sienten algo insatisfechos y a la vez están algo satisfechos por su capacidad de decisión (9.78%). Algunos hombres además de estar muy satisfechos con su capacidad de decisión también están bastante satisfechos por su participación en actividades del área (ver Figura 11). En este caso la tendencia de la regresión lineal para ambos grupos se mantuvo con una leve tendencia creciente para la calificación de algo satisfecho en la variable de participación.

Figura 11. Relación entre el Sexo y la satisfacción que sienten los practicantes con la capacidad de tomar decisiones y participar en discusiones.



Fuente: elaboración propia (2018).

Al tabular la información de la pregunta No. 22 *El grado en que su empresa cumple el*

convenio, las disposiciones y leyes laborales y de la pregunta No. 23 *La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales*, las respuestas no indican hallazgos significativos de insatisfacción pues el total de practicantes las calificaron por encima de la calificación de satisfecho. Esto en razón a que se trata de empresas con amplia trayectoria y por ende, cumplen a cabalidad la legislación laboral vigente en Colombia.

Además, en las variables relacionadas con el riesgo físico del puesto de trabajo en cuanto a limpieza, higiene y salubridad del área de trabajo, la iluminación, la ventilación y la temperatura del lugar de trabajo, tampoco se encontraron hallazgos significativos de insatisfacción pues el total de practicantes las calificaron por encima de satisfecho dado que la mayoría de las empresas donde los practicantes laboran tienen reconocimiento y por ende, un alto prestigio nacional e internacional, y por ende cumplen con todas las reglamentaciones exigidas para este tipo de organizaciones.

En la Tabla 1 se observa un resumen de la máxima calificación dada por los practicantes las preguntas del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Las convenciones del mapa térmico son las siguientes:

ROJO	0-25% muy satisfecho
NARANJA	26-50% muy satisfecho
VERDE	51-75% muy satisfecho
AZUL	76-100% muy satisfecho

En la Tabla 1 se puede evidenciar que el promedio de calificación máxima (MS: muy satisfecho) fue de 14.53% y con una desviación de 30.97%, es decir, la media osciló entre -16.44% y 45.50%. En la tabla también se pudo evidenciar que el 88,02% dieron la calificación máxima de satisfacción con respecto a la iluminación del puesto de trabajo, en esta variable se encuentra el valor máximo de estudiantes satisfechos. En general las variables con las que los estudiantes se encontraban más satisfechos

tenían que ver con las condiciones físicas del puesto de trabajo en donde entre el 47,27 y el 84,76% de los practicantes se encontraban muy satisfechos. Igualmente se pudo evidenciar que solamente el 1,63% de los practicantes se encuentra satisfecho con las oportunidades de realizar actividades que les gustan, esto es preocupante ya que demuestra que los practicantes no les gusta desarrollar las actividades que se les plantea en el puesto de trabajo. Esto principalmente se debe a que los practicantes no están acostumbrados a laborar y por esta razón no les gusta las actividades que están realizando, ya que en la universidad el tipo de trabajos que se realizan son mucho más simples que los que se realizan en un puesto de trabajo y estas actividades también presentan un grado de dificultad y exigencia más alto al que los estudiantes están acostumbrados. A partir de este hallazgo se propone a la Universidad El Bosque aumentar el nivel de exigencia en los trabajos así como la cantidad de entregables.

Tabla 1. Mapa térmico: Resumen calificación más alta Vs. Preguntas Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

Pregunta	n	%
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	7	11,41
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	3	4,89
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	1,63
El salario que usted recibe	6	9,78
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	2	3,26
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	52	84,76
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	49	79,87
La iluminación de su lugar de trabajo	54	88,02
La ventilación de su lugar de trabajo	38	61,94
La temperatura de su local de trabajo	29	47,27

Pregunta	n	%
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	8	13,04
Las oportunidades de promoción que tiene	4	6,52
Las relaciones personales con sus superiores	7	11,41
La supervisión que ejercen sobre usted	5	8,15
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	10	16,3
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	9	14,67
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	13	21,19
El apoyo que recibe de sus superiores	12	19,56

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	6	9,78
Su participación en las decisiones de su departamento o sección	6	9,76
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	3	4,89
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	10	16,3
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	5	8,15
PROM		14.53%
		-16.44%
DS: $\pm 30.97\%$		30.97%
MAX		30.97%
MIN		1.63%

Fuente: elaboración propia (2018).

6. Discusión

De acuerdo a Meliá y Peiró "la satisfacción laboral es sin duda uno de los aspectos a los que las organizaciones han prestado más atención, tanto desde el punto de vista de la investigación como en el trabajo profesional" (1989, p.2).

En la presente investigación se encontró que el salario es la principal variable de satisfacción entre los practicantes. En este sentido Sánchez, Fuentes y Artacho (2008) analizaron que actualmente el bienestar del empleado resulta de una serie de estrategias que parten del análisis de la satisfacción laboral, información imprescindible para la gestión de los recursos humanos. Los altos salarios se asocian a niveles superiores de satisfacción, pero se han encontrado casos en los que su influencia no es tan significativa como otros aspectos del ambiente laboral; entre ellos están la seguridad en el trabajo y la confianza en el mantenimiento del empleo.

Se cumple la teoría de Clark (1997), las mujeres presentan una mayor satisfacción intrínseca del trabajo.

A diferencia del estudio realizado por Cavenagh (1992), en la investigación se evidenció que el salario afecta significativamente la satisfacción laboral.

Borra y Gómez (2012) también aclaran que la satisfacción laboral puede tener una variable coadyuvante simultánea cuando los salarios reflejan diferenciales salariales compensatorias para la persona, aspecto que impacta positivamente en el nivel de satisfacción de los individuos con sus puestos de trabajo. Junto con el salario, las personas se motivan aún más cuando tienen recompensas (ascensos, apoyo financiero, comunicación asertiva, horas de trabajo, oportunidades de promoción entre otros). En la investigación se pudo evidenciar que los estudiantes no se encontraban muy satisfechos con el salario que estaban recibiendo, esto se puede dar porque la

mayoría de contratos que las empresas firman con practicantes son por un salario mínimo.

Se evidenció, como lo propuso Ruiz (2009), que el salario no es una constante en la satisfacción laboral. Algo insatisfecho 30% y Algo satisfecho 30%.

El factor más influyente sobre la satisfacción laboral de un empleado, es que éste disfrute del mismo (Duarte, Aguirre y Jarquín, 2014).

El estudio de Hernández y Osorio (2016) define que, existen necesidades prioritarias que llevan a la persona a trabajar para satisfacerse en campos no materiales como la realización, el desarrollo intelectual, el reconocimiento, el poder, la interacción social, entre otros. Las nuevas generaciones llamadas del milenio tienen preferencias más fuertes a estos aspectos no materiales. Lo que quiere decir que estos empleados pueden no sentirse satisfechos con las políticas de remuneración tradicional. Cuando la empresa busca invertir recursos en proporcionar a sus empleados parte de la remuneración en beneficios no económicos se puede afirmar que está brindando un salario emocional. Esta teoría se ve evidenciada en la investigación que se desarrolló debido a que la mayoría de los practicantes se sentían insatisfechos con el reconocimiento que recibían dentro de las organizaciones ya que sus opiniones no eran tomadas en cuenta.

Jiménez y Hernández (2007) estudiaron la relación que hay entre la compensación laboral y la gestión de recursos humanos dentro de una organización, estos concluyeron que cuando a un trabajador se le dan incentivos monetarios como bonos o le incrementan su remuneración salarial, estos van a aumentar sus niveles de productividad y así cumplir con los objetivos estratégicos de la organización. A pesar de los hallazgos encontrados en los estudios de Jiménez y Hernández, otros estudios han demostrado que no siempre un trabajador incrementa su productividad laboral al recibir dichos incentivos económicos. Para incrementar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores, las organizaciones no solo deben tener incentivos monetarios, sino que

deben aplicar políticas de gestión humana que satisfagan las necesidades de los trabajadores y permitan la buena comunicación. Para efectos de esta investigación, no se pudo encontrar la relación que había entre la remuneración salarial y la productividad debido a que no había una forma de saber qué tan productivos estaban siendo los practicantes en sus puestos de trabajo

En este sentido Caldera y Giraldo (2013) determina que la creación de espacios de crecimiento para los profesionales es de alta importancia para la aumentar el desempeño y la productividad de los trabajadores. Cuando un trabajador es motivado, este realiza su mayor esfuerzo para cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía, ya que, si se cumple con estos logros el trabajador se vera beneficiado económicamente y se sentirá realizado porque al cumplir los objetivos planteados, recibirá reconocimiento dentro de la organizaciones y esto le generará oportunidades de crecimiento laboral. Por medio de la gestión humana se deben crear programas de capacitación para que los trabajadores amplíen su campo de conocimiento para que mejores su productividad y al mismo tiempo se le de un reconocimiento por su labor.

Lillo y Casado (2013) reportan que, la insatisfacción laboral ofrece un margen amplio de actuación para todos los agentes implicados, especialmente la cadena de mando, donde se podría considerar la reducción de las variables que afectan al empleado, como un objetivo prioritario para contrarrestar las amenazas y aumentar la calidad de los servicios ofrecidos.

Aguilar, Magaña y Surdez (2010) afirman que la satisfacción laboral de un trabajador no solo depende de la satisfacción de sus necesidades físicas o psicológicas. Este tipo de satisfacción varía dependiendo de cada individuo, por esta razón las organizaciones deben conocer muy bien a sus trabajadores para cumplir con las diferentes necesidades que estos presenten. Una organización no es nada sin sus trabajadores, estos son los responsables de llevad adelante la organización y cumplir con los objetivos estratégicos de esta. Por ende es importante que las organizaciones inviertan en la capacitación de sus trabajadores para aumentar la ventaja competitiva por medio

del aumento de la productividad de los trabajadores. Un trabajador satisfecho es, es un trabajador productivo. Para el caso de los practicantes, es difícil que las organizaciones los lleguen a conocer tanto como para conocer sus necesidades ya que el tiempo en el que los estudiantes realizan sus prácticas es muy corto.

Pujos y Osorio (2004) afirman en su estudio que no todos los trabajadores se sienten satisfechos al recibir recompensas por su trabajo. Hay personas que perciben estas recompensas como algo personal o no se sienten bien y pueden sentir presión y por esta razón pueden reducir su rendimiento en el puesto de trabajo. Esta investigación demostró algo totalmente diferente a lo propuesto por los autores mencionados anteriormente, ya que la mayoría de los practicantes se encontraban insatisfechos con el salario que estaban recibiendo.

Duarte, Aguirre y Jarquín (2014) describen que, para los empleados la característica más importante que un trabajo debe tener es que se disfrute del mismo; en segundo lugar, se encuentra el nivel de ingresos; en tercer lugar, están las oportunidades de promoción que ofrece la institución; en cuarto lugar, las recompensas; y en quinto lugar otra serie de factores como el horario y la estabilidad laboral resultaron ser características consideradas relevantes para los trabajadores. Si esta teoría se tiene en cuenta, se puede concluir que los practicantes que respondieron la encuesta no se encuentran satisfechos debido a que la mayoría no está realizando actividades que les gusten, tampoco reciben ingresos altos y las oportunidades que tienen de crecer dentro de la empresa en la cual están realizando su práctica son muy bajas.

De esta forma se tiene que, tanto la satisfacción laboral como la insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados que resultan de gran relevancia para los propios trabajadores (incluida su satisfacción con la vida), para las organizaciones (responsabilidad social empresarial interna) o para la sociedad en su conjunto (productividad y competitividad), como lo señalan en su estudio Borra y Gómez (2012).

7. Conclusiones

En esta investigación se encontró al caracterizar a la población de estudio en sexo y edad según la calificación del nivel de satisfacción laboral que las mujeres de 23 años están algo insatisfechas respecto a los hombres de 22 años quienes manifestaron mayores niveles de satisfacción.

Al determinar el nivel satisfacción intrínseca (salario, compensaciones) según la calificación del nivel de satisfacción laboral, un grupo representativo tanto de mujeres como de hombres entre los 21 y 23 años consideran que el salario no compensa sus esfuerzos laborales, especialmente en el grupo de mujeres donde algunas de ellas laboran entre 48 y 50 horas a la semana.

Al establecer las características de supervisión y mando (comunicación vertical y horizontal) según la calificación del nivel de satisfacción laboral, es el grupo de hombres el que se encuentra más satisfecho respecto al grupo de mujeres quienes en cierta medida se encuentran algo insatisfechas en cuando a la proximidad y frecuencia con que son supervisadas, aun cuando se sienten satisfechas sobre la supervisión que ejercen sobre ellas.

Al identificar el grado de motivación, participación, autonomía y productividad (carga mental), equidad (aspecto legal), según la calificación del nivel de satisfacción laboral así como las condiciones físicas del puesto de trabajo (higiene, área de trabajo, iluminación, ventilación, temperatura) se destacan las mayores calificaciones respecto a un sentimiento muy satisfactorio, y se pueden definir estas altas calificaciones para dichas variables en razón a que las empresas contratantes tiene amplia trayectoria y por ende, cumplen a cabalidad la legislación laboral, de seguridad e higiene industrial así como de salud ocupacional vigente en Colombia.

Además, los investigadores realizan las siguientes recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral en las organizaciones que emplean practicantes universitarios: promover espacios colaborativos buscando formas creativas para incrementar el compromiso de los practicantes; fomentar situaciones donde se incentive la creación de vínculos con la empresa; implementar sistemas para mejorar la comunicación, las condiciones de mando (comunicación horizontal) y las interrelaciones personales (comunicación vertical); renovar los espacios laborales buscando el bienestar de las personas para que encuentren un valor que les satisfaga lo que realizan; buscar formas de romper la rutina; incentivar a las personas con diversas formas de recompensas.

En general, el marco teórico, marco conceptual y el estado del arte permitieron realizar la discusión de resultados para responder la pregunta de investigación planteada respecto al nivel de satisfacción laboral de los estudiantes practicantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque, donde se destaca que la calificación de muy satisfecho se dio para las variables relacionadas con el entorno y el ambiente laboral, pero para las variables relacionadas con el nivel de satisfacción general, se encuentra un grado de insatisfacción que las empresas deben tener como meta mejorar.

8. Bibliografía

- Administradora de Riesgos Profesionales SURATEP. (2008). *Panorama de factores de riesgo*. Bogotá: Gerencia de Prevención de Riesgos. p. 1-46.
- Aguilar, N; Magaña, D. & Surdez, E. (2010). Importance of the labor satisfaction. *Universidad Juárez Autónoma de Tabasco*; 1-28. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf.
- Ahumada, L. (2004). Liderazgo y equipos de trabajo, una nueva forma de entender la dinámica organizacional. *Ciencias Sociales Online*;3(1):53-63. Recuperado de <https://www.psiucv.cl/wp-content/uploads/2012/10/Liderazgo-y-equipos-de-trabajo.pdf>.
- Bareño Silva, J., Berbesi Fernández, D. Y., & Montoya Zapata, C. P. (2010). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de enfermería, Medellín-Colombia 2008. *Investigaciones Andina*, 12(21). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2390/239016508004/>
- Borra, C. & Gómez, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista Economía Aplicada*;60(20):25-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/969/96924882002/1>.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista Currículum y Formación del Profesorado*;6(1-2):1-10. Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.
- Caldera, E. & Giraldo, L. (2013). Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de servicios

- temporales S&A Servicios y Asesorías S.A. *Trabajo de grado (Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad)*. Medellín: Universidad de Medellín. p. 1-99.
- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Steca, P., & Malone, P. S. (2006). *Teachers' self-efficacy beliefs as determinants of job satisfaction and students' academic achievement: A study at the school level. Journal of school psychology, 44(6), 473-490.* Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022440506000847>
- Caraballo, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial. El caso de la satisfacción laboral. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales; 52: 75-101.* Recuperado de <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf632.pdf>.
- Castillo, O.; Pardo, N.; Pérez, R. & Ortiz, R. (2017). Salario emocional y satisfacción laboral: El caso de ARclad S.A. *Blog Researchgate; 1-30.* Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319943888_SALARIO_EMOCIONAL_Y_SATISFACCION_LABORAL_EI_caso_de_ARclad_SA.
- Cavalcante, J. (2005). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil). Universitat Autònoma de Barcelona. *Trabajo de grado (Doctorado Calidad y Procesos de Innovación Educativa)*. España: Universidad Autónoma de Barcelona. p. 1-570.
- Cavanagh, S. J. (1992). Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *Journal of Advanced Nursing, 17(6), 704-711.* Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2648.1992.tb01968.x>
- Chiang, M.; Rodrigo, M. & Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. p. 1-302.

- Chiavenato, I. (1993). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill. p. 1-540.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work?. *Labour economics*, 4(4), 341-372. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0927537197000109>
- Cogollo-Milanés, Z., Batista, E., Cantillo, C., Jaramillo, A., Rodelo, D., & Meriño, G. (2010). Desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de Cartagena, Colombia/Professional Attrition and Related Factors among Emergency Nursing Staff in Cartagena, Colombia. *Aquichan*, 10(1), 43. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/3b612579b5644d572e3e381abcb9117/1?pq-origsite=gscholar&cbl=186317>
- Confederación Sindical de Comisiones Obreras de España. (2015). Depresión laboral. *Blog CCOO*; 1-17. Recuperado de http://www2.industria.ccoo.es/comunes/recursos/51269/doc89281_DEPRESION_LABORAL.pdf.
- Comm, C. & Mathaisel, D. (2000). Assessing employee satisfaction in service firms: an example in higher education. *Journal of Business and Economic Studies*:6(1):43-53. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/285482169_Assessing_employee_satisfaction_in_service_firms_An_example_in_higher_education.
- Cuadra, A. & Velozo, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Revista Universum*; 22(2):40-56. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004.

- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment*. *Academy of Management Journal*, 29(4), 847-858. Recuperado de <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/255951>
- Davis, K. & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill. p. 1-622.
- Del Toro, J.; Salazar, M. & Gómez, J. (2011). Organizational climate, job satisfaction and its relationship to job performance among workers of an engineering services SME. *Revista Clío América*; 5(10):204-227. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114801.pdf>.
- Dobre, O. (2013). Employee motivation and organizational performance. *Review of Applied Socio- Economic Research*; 5(1):1-53. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/34bb/168f31c3c9c80bafba9908682b0fdf7a8b9e.pdf>.
- Duarte, S.; Aguirre, J. & Jarquín, G. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Adara S.A. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*; 2(4):20-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5109457.pdf>.
- Edenred Accor Services. (2016). Por qué los mexicanos están más contentos con su trabajo que los estadounidenses. *Blog BBC Notice*; 1-2. Recuperado de http://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/05/160531_economia_felicidad_trabajo_mexicanos_if.
- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: Manual Moderno. p. 1-141.

- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and environmental medicine*, 62(2), 105-112. Recuperado de <http://oem.bmj.com/content/62/2/105.short>
- Friedlander, F. & Margulies, N. (1969). Multiple impacts of organizational climate and individual value systems upon job satisfaction. *Personnel Psychology*:22(2):171-183. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1744-6570.1969.tb02300.x>.
- Gómez, M.; Galvis, L. & Royuela, V. (2015). *Calidad de vida en Colombia: un índice multidimensional difuso*. Bogotá: Banco de la República;230:1-57.
- Hackman, J. & Oldham, G. (1980). *The job diagnostic survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects*. Estados Unidos Department of Administrative Sciences Yale University. p. 1-88.
- Hernández, R. & Osorio, L. (2016). El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio en Colombia. *Trabajo de grado (Magister en Negocios Internacionales)*. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración. p. 1-78.
- Herrera-Amaya, G., & Manrique-Abril, F. G. (2008). *Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería*. *Aquichan*, 8(2). Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/150>
- Jiménez, I. & Hernández, S. (2007). Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas. *Universidad Externado de Colombia*;19(58):47-57. Recuperado de evistas.uexternado.edu.co/index.php/proyecta/article/download/1958/1748.

- Kirkman, B. & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*;42(1):58-74. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/256874?seq=1#page_scan_tab_contents.
- Lillo, A. & Casado, J. (2013). Sobre educación, salarios y satisfacción laboral en turismo. *Universidad Autónoma de Madrid*;1-21. Recuperado de https://www.uam.es/otros/jaeet13/comunicaciones/06_Desajuste_educativo/Lillo-Bannuls_Casado-Diaz.pdf.
- Locke, E. (1998). The nature and causes of job satisfaction. En: *Dunnette. M. Handbook of industrial and organizational psychology*. United States: Consulting Psychologists Press. p. 1-304. Vol. IV.
- Locke, E. (1999). *The essence of leadership: The four keys to leading successfully*. United States: Lexington Books. p. 1-120.
- Lok, P., & Crawford, J. (2004). *The effect of organisational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment: A cross-national comparison*. *Journal of management development*, 23(4), 321-338. Recuperado de <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02621710410529785>
- Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). *Job satisfaction among nurses: a literature review*. *International journal of nursing studies*, 42(2), 211-227. Recuperado de [https://www.journalofnursingstudies.com/article/S0020-7489\(04\)00159-2/fulltext](https://www.journalofnursingstudies.com/article/S0020-7489(04)00159-2/fulltext)
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Díaz de Santos. p. 1-496.
- Mason, G. (1996). Graduate utilization in British industry: the initial impact of mass higher education. *National Institute Economic Review*;156(1):93-103. Recuperado de

<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002795019615600108?journalCode=nera>.

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea Ediciones. p. 1-688.

Mejía, M. & Mendoza, D. (2010). Relación entre la percepción de inseguridad laboral y satisfacción laboral en una organización colombiana. *Trabajo de grado (Administrador de Empresas)*. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. p. 1-30.

Meliá, J. & Peiró, L. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción s20/23. *Universidad de Valencia*; 1-11. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF.

Mendoza, M. & Ortiz, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*;14(1):118-134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>.

Miner, J. (2005). *Organizational behavior 1: Essential theories of motivation and leadership*. Nueva York: M.E. Sharpe. p. 1-416.

Monjamed, Z., Ghorbani, T., Mostofian, F., Oveissipour, R., Nakhost Pandi, S., & Mahmoudi, M. (2005). A nationwide study of level of job satisfaction of nursing personnel in Iran. *Journal of hayat*, 10(4), 39-48. Recuperado de http://hayat.tums.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-25-247&slc_lang=en&sid=1

Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee responsibilities and rights journal*, 6(3), 209-225. Recuperado de

<https://link.springer.com/article/10.1007/BF01419445>

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. México: Universidad Metropolitana. p. 1-585.

Parentini, M. (2002). *Historia de la enfermería: aspectos relevantes desde sus orígenes hasta el siglo XX*. Uruguay: Trilce Ediciones. p. 1-104.

Peiró, P. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. España: Universidad de Valencia. p. 1-52.

Prieto, P. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. *Trabajo de grado (Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad)*. Medellín: Universidad de Medellín. p. 1-90.

Pujol, R. & Osorio, M. (2004). Remuneración y satisfacción laboral. *Revista Capital Humano*; 173(5); 74-81. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/6/3/5/pd0000011635.pdf>.

Redmond, B. & Lane, K. (2016). Job satisfaction. *Confluence Journal*; 4(12):1-20. Recuperado de <https://wikispaces.psu.edu/display/PSYCH484/11.+Job+Satisfaction>.

Reiner, M. & Zhao, J. (1999). The determinants of job satisfaction among united states air force security police. *Review of Public Personnel Administration*; 10(11):5-18. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0734371X9901900301>.

Richards, L. (2018). How effective communication will help an organization. *Blog Hearst Newspapers*; 1-4. Recuperado de <http://smallbusiness.chron.com/effective->

communication-organization-1400.html.

Robbins, S. (2005). *Administración*. 8 ed. México: Pearson. p. 1-614.

Ruíz. C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. *Trabajo de grado (Contador Público y Auditor con Mención en Control de Gestión)*. Chile: Universidad del Bio-Bio. p. 1-118.

Sánchez, S.; Fuentes F. & Artacho, C. (2008). Rankins internacionales de satisfacción laboral. *Revista Capital Humano*; 219(2):60-70. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf.

Sarella, L. & Paravic, T. (2002). JOB SATISFACTION OF NURSES WORKING AT THE EMERGENCY MEDICAL ASSISTANCE SERVICE (S.A.M.U.). *Revista Ciencia y Enfermería*; 8(2):1-12. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005.

SAP SE & Oxford Economics. (2014). Informe Workforce 2020. *Blog SAP SE*; 1-85. Recuperado de https://www.sapvirtualagency.com/FileExplorer/Partners/Horiel%20Syndication%20Documents/SFSF%20HCM/Espa%C3%B1ol/8%20page_SAP%20Workforce%202020%20Executive%20Summary_Sept.5.V5_esCO.pdf.

Serrano, P. & Cruz, L. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. *Revista Psicología América Latina*;13:1-35. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017.

- Traut, C.; Larsen, R. & Feimer, S. (2000). Hanging on or fading out? job satisfaction and the long-term worker. *Public Personnel Management*;29(3):343-351. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/009102600002900304?journalCode=ppmd>.
- Tuing, Y. (1997). Determinants of job satisfaction of federal government employees. *Public Personnel Management*, 10(11):313-335. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/009102609702600302>.
- Universidad de Almería. (2012). Espacio de trabajo: guía para el análisis. *Blog UAL*;1-8. Recuperado de <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/A-Espacio%20de%20trabajo.pdf>.
- Universidad de Zaragoza. (2016). *Para controlar la ansiedad en el trabajo cuida tu descanso y practica técnicas de relajación*. España: Unizar. p. 1-13.
- Varela, R. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. México: Pearson. p. 1-338.
- Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Revista Nova Scientia*;4(7):172-204. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2033/203320117008.pdf>.
- Vroom, V. & Deci, E. (1979). *Motivación y alta dirección*. México: Trillas. p. 1-366.
- West, M. & Patterson, M. (1999). The workforce and productivity: People management is the key to closing productivity gap. *New Economy*;6(1):22-27. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/263133237_The_Workforce_and_Productivity_People_Management_is_the_Key_to_Closing_the_Productivity_Gap.

Apéndice 1. Consentimiento informado

En encabezado de la encuesta que se montó en Google Drive hace las veces de consentimiento informado dado que una vez el practicante decida participar, el mismo programa le va indicando las preguntas a responder.

"Esta encuesta busca determinar el nivel de satisfacción laboral de los estudiantes de administración de empresas y negocios internacionales de la Universidad el Bosque que se encuentren realizando sus prácticas profesionales. Los resultados serán utilizados exclusivamente para efectos académicos y se manejarán con la mayor confidencialidad.

Agradecemos su colaboración para llevar a cabo este estudio".

Apéndice 2. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Unitat d'Investigació de Psicometria/ Psychometrics Research Unit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGIA DE LA SEURETAT

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> *Prof. Josep L. Melià*

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)



SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGÍA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Melià / José M. Peiró
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

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

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

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

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

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

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGÍA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Melià/ José M. Peiró
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Melià/ José M. Peiró
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

DATOS DESCRIPTIVOS

Sexo: 1. F 2. M

Edad. (Escriba su edad en años). _____

¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____

