

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL SUB CONTRATADO DEL
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE Y EJECUTIVOS DE VENTAS DE UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES**

Por:

ANA GABRIELA RAMÍREZ DE LEÓN

Para optar al Título de:

PSICÓLOGA CON ÉNFASIS EN ÁREA ORGANIZACIONAL

En el grado académico de:

LICENCIADA

GUATEMALA, FEBRERO 2008

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

Rectora	Licda. Guillermina Herrera
Vicerrector Académico	Lic. Rolando Alvarado, SJ
Vicerrector Administrativo	Lic. Ariel Rivera Irias
Secretario General	Dr. Larry Andrade-Abularach

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Decano	Dr. Ricardo Lima
Vicedecana	Dra. Ruth Piedrasanta
Secretaria	Licda. Myriam Renée Cuestas
Director Depto. Psicología	Dr. Vinicio Toledo
Director Depto. Educación	M.A. Hilda Díaz de Godoy
Directora Depto. Ciencias de la Comunicación	Licda. Nancy Avendaño
Director Depto. Letras Y Filosofía	Lic. Ernesto Loukota
Representantes de Catedráticos ante Consejo de Facultad	Lic. Manuel de Jesús Arias
Representantes de Estudiantes Ante consejo de Facultad	Isabel Montes

ASESOR DE TESIS

Lic. Estuardo Valdez Bonilla

AGRADECIMIENTOS

A Dios ya que sin el nada puedo hacer, Dios es el que me concede y me ofrece lo necesario para lograr mis metas. Gracias señor por permitirme alcanzar mis objetivos, por las pruebas que me hacen crecer como persona y ser humano y me permiten dar lo mejor de mí y que me acercan más a ti; a mi familia por ser los pilares más importantes de mi vida ya que día a día me demuestran su amor, confianza y apoyo para seguir adelante y a todas las personas que Dios ha puesto en mi camino y que siempre están demostrándome su amor, cariño y amistad.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
	Objetivos de la Investigación	26
	Objetivo General	26
	Objetivo Específico	26
	Elementos de Estudio	26
	Definición Conceptual	27
	Definición Operacional	27
	Alcances y Límites	27
	Aporte	28
III.	MÉTODO	30
	Sujetos	30
	Instrumentos	30
	Procedimiento	33
	Diseño y Metodología Estadística	34
IV	PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS	35
V	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
VI	CONCLUSIONES	50
VII	RECOMENDACIONES	51
VIII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
	ANEXOS	55

RESUMEN

El objetivo de este estudio es conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados subcontratados del área de servicio al cliente y ejecutivos de venta en una empresa de telecomunicaciones ubicada en la ciudad capital, para lo cual se realizó un estudio de tipo descriptivo, en el cual se tomó a un grupo de 30 sujetos conformados entre las edades de 19 y 34 años.

La investigación consistió en definir en la parte teórica, la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Para medir la satisfacción laboral se utilizó la encuesta Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) que fue elaborada en 1999.

Los resultados obtenidos manifestaron que existe un nivel de satisfacción laboral mayor en el área de servicio al cliente que en el área de ejecutivos de ventas, además se pudo identificar los factores de mayor satisfacción laboral para los colaboradores, a partir de esto se recomendó realizar programas enfocados a mejorar la satisfacción laboral y realizar periódicamente este tipo de evaluaciones.

I INTRODUCCIÓN

Dentro de la gestión de los recursos humanos, uno de los principales temas hacia donde se han de encaminar las organizaciones, es la satisfacción laboral de los empleados, la cual conlleva a tener un trabajador mucho más eficiente y eficaz.

La satisfacción laboral es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de los recursos humanos en la empresa. El estudio de la satisfacción laboral es sin duda alguna de gran interés, pues indica la habilidad de la empresa para satisfacer las necesidades de los trabajadores. En los últimos años, la satisfacción laboral, por su importancia constituye un resultado organizacional, un indicador que expresa el grado de eficiencia, eficacia y efectividad alcanzado por la empresa, permitiendo que a través de su análisis se estructuren políticas y se tomen decisiones para el crecimiento de una organización.

La medición de la satisfacción laboral es importante porque representa un sistema de diagnóstico que permite conocer como se encuentra la empresa, y así se logra identificar las causas de descontento del personal y los factores que aportan a la satisfacción en general.

En el presente trabajo de investigación se abordó este tema, por considerarse de interés de estudio. Por lo que el objeto de estudio de la misma es la satisfacción laboral y para el cual se utilizó la aplicación de un instrumento que permitió conocer el nivel de satisfacción de las personas respecto a su trabajo.

Como se ha podido observar el tema de satisfacción laboral cada vez ha ido tomando más importancia, por lo que en Guatemala se realizaron varias investigaciones y estudios respecto a este tema.

Gutierrez (2005) en su tesis estudió la relación de las teorías de motivación de Maslow, Herzberg, McClelland, de expectativas y el modelo de Porter y Lawler, y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de transporte de carga internacional. Su objetivo principal fue analizar las teorías de motivación que se aplican en la empresa de transporte de carga y el nivel de satisfacción laboral como resultado de la implementación de dichas teorías. Para lo cual se tomó como sujeto al total de los empleados de nivel de medio de los departamentos de exportación, importación, aduana, finanzas y recursos humanos, y se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas basado en la escala de Likert. El estudio indicó que hay número bajo de empleados que no cubren necesidades como vestido, alimentación y vivienda así mismo se encontró que los empleados perciben un reconocimiento bajo por parte de los jefes, y el buen desempeño no se recompensa. Sin embargo se concluyó que los empleados están orgullosos de pertenecer a la empresa, se realizan con las actividades que desarrollan y encuentran oportunidad de crecimiento.

Aguja (2005) con el objetivo de determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño realizó una investigación de tipo descriptiva, correlacional para la cual utilizó una muestra de 68 trabajadores de nivel ejecutivo de una empresa dedicada al desarrollo y venta de bienes inmuebles; para efecto de obtener información a cerca de satisfacción laboral se utilizó una encuesta de Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), y para evaluar el desempeño laboral se aplica un sistema de evaluación del desempeño que consta de seis secciones que miden diferentes factores, obteniendo correlación de los resultados de la

evaluación del desempeño y satisfacción laboral, determinando que si existe relación significativa, para lo que recomienda que se realice una revisión anual de la carga de trabajo y entrevistas, además de desarrollar programas de reconocimiento por el desempeño de los trabajadores en su trabajo.

Por su parte Samayoa (2004) en su tesis titulada: "satisfacción laboral en receptores pagadores de agencias bancarias de la capital Mixco de la ciudad capital", determinó que el personal de las agencias bancarias presentan actitudes categorizadas como efectos de la insatisfacción laboral, se concluye también que la visualización del trabajo mismo, constituye un factor con pocos problemas en las instituciones evaluadas, ya que en su mayoría presentan agrado por el trabajo que realiza. Esto se obtuvo a través del instrumento aplicado a 141 receptores y 66 jefes de agencias, el cual constaba de 18 preguntas con respuestas múltiples, basado en la escala de Likert; recomendando al final del estudio mantener constante interés en todos los factores de trabajo y realizar evaluaciones periódicas y observación para su correcta retroalimentación, además es recomendable hacer del conocimiento de los jefes de agencia, así como de todos los miembros de la institución, los resultados obtenidos en el estudio, para que pueda servir como guía de la situación actual, y partir de ahí para realizar cambios.

Así también a nivel nacional Alvarado (2003) realizó una investigación de tipo descriptiva, para la cual utilizó una muestra de 42 personas del departamento administrativo de una empresa de café suscrita a la cámara de la industria, con el objetivo de describir el comportamiento organizacional y la satisfacción en el trabajo, aplicando un instrumento estandarizado de la EBP (escala de bienestar psicológico) para obtener información sobre la satisfacción laboral; para medir la variable de

comportamiento organizacional, realizó un cuestionario estructurado en la modalidad de la escala de Likert, luego se tabularon y se realizó el análisis e interpretación y se logró identificar que el personal de la empresa se encuentra satisfecho con su trabajo, que los factores que más influyen en ellos son el ambiente de trabajo, la seguridad y las buenas relaciones interpersonales, además de los elementos centrales identificados en el personal fueron la naturaleza del trabajo, el autoestima y los valores. Por lo cual se recomendó utilizar esta satisfacción como una fortaleza para mantener acciones positivas, mejorar las condiciones generales de trabajo, fomentar el trabajo en equipo y además realiza evaluaciones periódicas de la satisfacción laboral con el fin de contar con datos actualizados sobre el desarrollo de actitudes que el personal está presentando y así mejorar la administración del recurso humano; además se sugiere fomentar el trabajo en equipo en los departamentos a través de cursos y programas que mejoren las relaciones interpersonales y así mantener un adecuado desenvolvimiento dentro de toda la organización.

En otra investigación hecha por Veliz (2003) tuvo como objetivo general determinar qué sistema de contratación contribuye en mayor grado a la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Rafael Landívar. Los objetivos específicos que se establecieron fueron encontrar qué nivel de satisfacción existe en el docente por pertenecer al claustro de la universidad y qué factores son los que inciden en su satisfacción. Para determinar lo anterior se realizaron dos cuestionarios de medición de actitudes tanto para los docentes por marcaje como para los de contrato. Se incluyeron reactivos para seis factores de satisfacción que son: identificación con la organización, reconocimientos, beneficios para empleados, oportunidades de desarrollo y avance, demandas del puesto, y relaciones entre superiores y empleados. La muestra de investigación fue de 138 docentes, la cual fue tomada de una población de 799 docentes.

La muestra incluyó a 97 docentes por contrato y 41 por marcaje, los cuales impartieron cátedras en el primer ciclo de reingreso y pre ciclo de primer ingreso del año 2002. En conclusión se determinó que a nivel general no existe diferencia significativa entre el grupo de docentes por marcaje y contrato en cuanto al nivel de satisfacción laboral. Se determinó que más de la mitad de docentes está insatisfecho con los beneficios no económicos que ofrece la universidad. Además, un alto porcentaje considera que no se les reconoce su desempeño docente.

Molina (2002) desarrolló un estudio sobre la satisfacción laboral el propósito del estudio fue establecer el nivel de satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de producción dedicada a la elaboración de alimentos para perros. En la investigación participaron treinta y cinco empleados del área operativa, de ambos sexos entre las edades de 19 y 48 años, con educación a nivel medio. Para la obtención de resultados se aplicó un instrumento estructurado en la modalidad de escala de Likert, para obtener respuestas graduadas en cinco opciones. Los resultados obtenidos califican que los operarios encuestados reflejan que en su mayoría se encuentra satisfechos con un sesenta y tres por ciento, un veintiséis está totalmente satisfecho y un once por ciento se encuentra medianamente satisfecho, por lo que se recomienda emplear los resultados obtenidos para establecer un perfil de lo que buscan los trabajadores de nivel operativo, y de esta forma se estaría propiciando un mejor reclutamiento y la posterior selección de personal que se adecue a las condiciones de trabajo y la cultura organizacional; también es importante que examinen periódicamente las condiciones de trabajo para reducir al mínimo las incomodidades como ruido, calor y contaminación.

Hernández (2000) realizó un estudio para determinar la importancia de ejecutar un programa de autoestima empresarial y sus repercusiones en la

satisfacción laboral, para cual utilizó una muestra correspondiente a 10 sujetos, a los cuales se les aplica un cuestionario de preguntas cerradas y respuestas múltiples, las cuales están dirigidas a conocer la satisfacción laboral con respecto al contexto y al contenido del trabajo. En dicho estudio el autor concluyó que un personal capacitados en autoestima empresarial es un personal seguro, motivado, y con metas precisas y concretas, con un sentimiento positivo y esto permite que el trabajador valore su tarea no importando si lo evalúan o no, proporcionándole satisfacción en su trabajo. Por lo que recomienda que los administradores pongan más atención a las actitudes de los empleados para mantener expectativas de éxito elevadas y positivas.

También a nivel internacional, se realizaron varios estudios sobre la satisfacción laboral por lo cual es importante mencionarlos, como en el caso de:

Pérez (2005) de la universidad de Talca, Chile realizó un estudio que tenía como principal objetivo describir el Perfil Emprendedor y su vinculación con el nivel de Satisfacción Laboral en los egresados de la Carrera de Ingeniería Comercial que desarrollan su actividad profesional como empresario o empleado. Para medir y vincular los Constructos de Perfil Emprendedor y Satisfacción Laboral, se utilizó la Motivación al Logro como base conceptual teniendo en cuenta que este concepto está muy relacionado con los temas principales que se reúnen en este estudio. Para cumplir lo propuesto se usó como herramienta principal de Investigación la "Investigación de Mercado", aplicando en una muestra de 80 personas del total de la Población un cuestionario donde definimos el Perfil Emprendedor con características de Motivación al Logro y la Satisfacción Laboral con variables Intrínsecas según Herzberg, la principal conclusión está basada en el análisis de Correlación que nos muestra una relación

positiva débil a media entre la Satisfacción Laboral y el Perfil Emprendedor; además queda demostrado que los empresarios poseen un nivel de Satisfacción Laboral Intrínseca superior a los Empleados.

Por su parte Gamboa, Gracia, Peiro y Ripoll (2004) mencionan que las transformaciones en el entorno socio-económico de las empresas llevan a éstas a adoptar políticas de flexibilidad laboral y otros cambios en sus prácticas de recursos humanos. En este contexto, es importante clarificar el papel de diferentes variables ambientales y personales que permitan lograr trabajos con niveles adecuados de satisfacción laboral. El objetivo principal de este trabajo es analizar el papel directo de la empleabilidad y la iniciativa personal sobre la satisfacción laboral, clarificando si sus efectos son acumulativos e interactivos. Además, se analiza de forma separada la satisfacción laboral intrínseca, extrínseca y social. El estudio se ha realizado con una muestra de 1319 trabajadores españoles jóvenes. Los resultados muestran que la empleabilidad y la iniciativa personal contribuyen de forma acumulativa a predecir la satisfacción laboral extrínseca, intrínseca y social. Por otra parte, la interacción de empleabilidad e iniciativa incrementa la predicción de la satisfacción extrínseca e intrínseca de tal modo que valores elevados en ambas variables se asocian con niveles más altos de satisfacción intrínseca y extrínseca. Estos resultados tienen claras implicaciones teóricas y prácticas en un contexto en el que la flexibilidad laboral plantea unas nuevas relaciones empleador-empleado y requiere nuevas estrategias de gestión de la carrera por parte del trabajador.

Por otra parte Herencia (2003) de la universidad de Granada España en su estudio titulado: " Estimación de la Satisfacción Laboral Mediante Variables Multinominales Referidas a aspectos de la comunicación Interna", con el objetivo de analizar la satisfacción laboral a partir de la

construcción de índices que estimen el grado de discrepancia entre los juicios realizados por los profesionales acerca de qué componentes están presentes en la organización y cuales les gustaría que estuvieran presentes; para el cual se utilizó una muestra que estaba compuesta por 315 sujetos que tenían su lugar de trabajo en centros de salud de atención primaria de Andalucía. El cuestionario utilizado estaba compuesto tres secciones. En la primera sección se incluían siete ítems de formato de respuesta tipo Likert con seis categorías de respuesta. Un ítem hacía referencia al grado de satisfacción laboral general o global que presentaba el sujeto. Los seis ítems restantes hacían referencia a seis características de la calidad de la información. En cada ítem se incluía en un extremo de las categorías de respuesta una palabra opuesta a la presente en el otro extremo. En los resultados obtenidos se observó que existe una asociación entre los constructos de satisfacción laboral, imagen corporativa y calidad de la información.

Por su parte Robles (2003) en su tesis titulada: "Variables relacionadas con la Satisfacción Laboral" tenía como objetivo principal identificar la influencia de diferentes factores y la alta satisfacción de los trabajadores de un hospital; el estudio fue de tipo transversal realizado donde se utilizó la encuesta de satisfacción de las personas del País Vasco, para cuantificar el grado de asociación se ha utilizado la ODDS RATIO (OR) y su intervalo de confianza del 95% (IC del 95%). Los factores de confusión se ajustaron mediante regresión logística no condicional. Los resultados *obtenidos fueron que* la satisfacción en general obtuvo una puntuación media (desviación estándar) de 5,95 (2). El 25% de los trabajadores valoró su satisfacción general con el clima organizacional. Los aspectos mejor considerados fueron: el plan medioambiental, la relación jerárquica, la promoción y el desarrollo profesional. Los apartados peor

valorados han sido la retribución, el conocimiento y la identificación con los objetivos, y la formación.

Por lo cual se concluyó que en el hospital casi la mitad de las personas se consideran satisfechas o muy satisfechas con el clima organizacional. La satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva de características propias de la organización.

Hernández (2003) realizó su estudio que tiene por objetivo realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en Lima Metropolitana, teniendo en consideración las variables categoría ocupacional, con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad específica. La muestra esta conformada por 139 trabajadores, 93 obreros, 46 empleados. Se utilizó la Escala estandarizada en Lima Metropolitana de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Se encontró que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnostica presentan un nivel regular. Los varones tienen mayor satisfacción laboral que las mujeres y en cuanto al nivel de instrucción no se observan diferencias significativas. Los trabajadores son pieza clave para lograr el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en las organizaciones y de esta interacción depende que su paso por ellas sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable. De tal manera que la relación Organización-Trabajador conforman un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro.; por lo que se recomienda dar conocer los resultados a nivel gerencial y de mandos medios jefes y supervisores de tal manera que aprecien los resultados para posibles decisiones o cambios que se puedan realizar, Realizar una encuesta sobre el estilo de supervisión impartido en la

organización, así como los mecanismos que utilizan para el manejo de personal retroalimentación, refuerzos, otros.

También por otra parte Aritzeta y Ayestarán (2002) en su estudio titulado: "Utilidad de los Equipos de Trabajo para incrementar la participación, autogestión, interdependencia, satisfacción laboral e integración de conductas cooperativas y competitivas", realizado en España, analizaron la participación, la autogestión, la interdependencia de objetivos, la satisfacción laboral y las conductas competitivas y cooperativas tanto en los Equipos de Trabajo como en los grupos de trabajo individual. El objetivo de la investigación es mostrar cómo los Equipos de Trabajo incrementan la participación y crean su propia cultura. Un total de 232 trabajadores de una empresa de automoción participan en el estudio. Se analizan, a través de instrumentos estandarizados, las dimensiones previamente mencionadas respetando las reuniones operativas de los Equipos. Los resultados muestran que organizar el trabajo a partir de Equipos de Trabajo Autogestionados incrementa los niveles de las variables analizadas.

Así mismo, los equipos facilitan la integración de conductas cooperativas con las competitivas. Los Equipos de Trabajo parecen ser una herramienta efectiva para facilitar la transformación organizacional hacia escenarios más efectivos y creativos.

Parra y Paravick (2002) en su investigación estudió la satisfacción laboral de las y los enfermeras y enfermeros que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región, de Chile. Esta investigación es descriptiva, prospectiva y correlacional, realizada con el universo de las y los enfermeras y enfermeros que trabajan en esos servicios. La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento

creado por la autora de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable *actividades del trabajo* es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables *promociones* y *remuneraciones* son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. Se encontró que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal. Por lo que se recomienda Realizar un análisis con los jefes y supervisores de los SAMU participantes en la investigación, a fin de crear instancias que permitan mejorar aquellos aspectos del trabajo que generan insatisfacción a las/os enfermeras/os que ahí trabajan, con la finalidad de mejorar el clima organizacional en beneficio de los profesionales de enfermería, jefaturas del servicio y de la atención que se preste a los usuarios, así como para mejorar las condiciones de trabajo de las/os enfermeras/os,

Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade y Rivera (2000) en su estudio titulado: "Satisfacción Laboral de los Profesionales de Atención Primaria del área 10 del Instituto de Salud de Madrid, España", con el objetivo averiguar el nivel de satisfacción global y de cada uno de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 se realizó el estudio descriptivo transversal realizado en el que trabajan en esta Área 668 profesionales sanitarios y no sanitarios. Se utiliza el cuestionario de satisfacción Font Roja, adaptado por J. Arana, que mide la satisfacción laboral a través de una escala de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (mayor grado de satisfacción)., en los resultados obtenido los profesionales se encuentran medianamente satisfechos en su trabajo y se pudo concluir que las

dimensiones tensión laboral y promoción profesional siguen siendo las peor valoradas, lo que debería de activar medidas correctoras por parte de los equipos directivos.

Con las investigaciones mencionadas se puede concluir que el objetivo principal de los autores es brindar un amplio panorama de lo que es y lo que implica la satisfacción laboral, para obtener valiosa información que permita buscar medios para el mejoramiento del recurso humano.

La satisfacción laboral es una actitud que los individuos mantienen con respecto a sus funciones laborales y la percepción sobre su trabajo y otros factores relativos al ambiente, por lo que a continuación se presenta lo que diversos autores han profundizado sobre el tema y aspectos que influyen en la satisfacción laboral

Fundamentos del comportamiento

El comportamiento organizacional se centra en dos áreas principales. En primer lugar, el comportamiento individual; esta área, basada principalmente en las contribuciones de psicólogos, incluye temas como las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación. En segundo lugar, el comportamiento organizacional tiene que ver con el comportamiento grupal, que incluye normas, roles formación de equipos, liderazgo y conflicto. (Robbins y Coulter, 2005).

Según Robbins y Coulter se han identificado cinco comportamientos importantes en los empleados:

- **La productividad de los empleados:** es una medida de desempeño tanto de la eficiencia como de la eficacia.
- **El ausentismo:** es no presentarse a trabajar

- **La rotación:** es el retiro voluntario o involuntario permanente de una organización.
- **Comportamiento de la ciudadanía organizacional:** es el comportamiento discrecional que no forma parte de los requisitos laborales formales de un empleado, pero que no obstante fomenta el funcionamiento eficaz de la organización.
- **Satisfacción Laboral:** Se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

Características de la satisfacción laboral:

Wexley y Yukl (1990) definen la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados

2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo

Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere, (Wexley y Yukl, 1990).

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (Wexley y Yukl, 1990).

Modelos de factores determinantes de satisfacción laboral:

1. Robbins (1998) menciona que de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:
 - o Reto del trabajo
 - o Sistema de recompensas justas
 - o Condiciones favorables de trabajo
 - o Colegas que brinden apoyo
 - o Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (Robbins, 1998)

Satisfacción con el salario

Werther y Davis (1996) los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez

ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es las características que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. (García y Ovejero, 2000)

Condiciones favorables de trabajo:

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño

del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto. (Robbins, 1998)

Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes, (Braden, 1990).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión

estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

Ander (1998) un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes.

Motivación:

Stonner (1996) La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; es decir, la motivación nos dirige para satisfacer la necesidad; es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin, en caso contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida del interés y al significado del objetivo o lo que es lo mismo,; la imposibilidad de conseguirlo. La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación.

El mismo autor señala que los gerentes e investigadores de la administración se han enfrentado al concepto de la motivación, ya que se tiene asimilada una idea general de lo que éste concepto abarca, pero

cabe hacer hincapié en lo que piensan diversos autores con respecto a este fenómeno.

Motivación y Conducta:

Solana (2000) Con el objeto de explicar la relación motivación-conducta, es importante partir de algunas posiciones teóricas que presuponen la existencia de ciertas leyes o principios basados en la acumulación de observaciones empíricas. Existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

a) El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.

b) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.

c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

Motivación En La Gestión Empresarial:

Aceves (2000) para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana. El comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos. En tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el administrador puede operar estos elementos a fin de que su organización funcione más adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos; en tanto se controlen las otras variables de la producción. Señalan que "los gerentes y los investigadores de la administración llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son inalcanzables, a menos que exista el compromiso permanente de los

miembros de la organización. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona." (3) En ese mismo contexto, Judith Gordón señala que: "todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación".

La motivación se convierte en un elemento importante, entre otros, que permitirán canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.

Motivación e Individualidad

Castellanos (2001) considera la individualidad de las personas, cada uno valora o conceptualiza a su manera las circunstancias que le rodean. Las personas tienen mucho en común, pero cada persona es individualmente distinta. Además, estas diferencias son casi siempre sustanciales más que superficiales. Sucede que lo que una persona considera recompensa importante, otra persona podría considerarlo como inútil; pues las personas difieren enormemente en el concepto y la forma de percibir las oportunidades de tener éxito en el trabajo. Las diferencias individuales significan que la gerencia logrará la motivación más notable entre los empleados tratándolos también en forma distinta.

Calviño (2000) Muchos empresarios hablan de la "motivación hacia el trabajo" como si el trabajo fuera el factor orientador de la conducta y como si la labor fuese capaz de incitar, mantener y dirigir la conducta. En otras palabras, se trata de convertir al trabajo en un fin; sin embargo, resulta evidente que para la mayoría de las personas el trabajo no es sino un medio. Todas las personas, siempre que actúan lo hacen primero para

satisfacer una necesidad personal; éste es un postulado en la administración de persona.

En lo que atañe a la motivación, es obvio pensar que las personas son diferentes: como las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el individuo varían con el tiempo.

Elementos que Influyen en la Motivación Laboral:

Según Kanawaty (1998) los elementos que influyen en la motivación laboral son:

A. Ambiente Confortable:

Factor importante en el desempeño de los trabajadores, es el ambiente que los rodea, éste debe ser confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia, y que permita cierta movilidad interpretada como libertad.

B. Ambiente La Motivación:

La gente trabaja por diversas razones; lo que es importante para uno, quizás no tenga importancia para otro. La motivación es algo personal y los gerentes deben conocer a sus empleados individualmente para saber qué es lo que los motiva. Algunos trabajan para satisfacer sus necesidades básicas para sobrevivir, mientras que otros buscan seguridad; otros más trabajan para satisfacer su propio ego o algo aún más profundo.

C. Comunicación:

Por comunicación organizacional entendemos el estudio de procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes, es decir organizaciones.

D. Comunicación Organizacional:

Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión que se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación y es determinante en la dirección y el futuro de la organización. Por "comunicación organizacional", en términos muy amplios, se entenderá el estudio de los procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes, es decir, organizaciones. Con respecto a los canales o medios utilizados para informar, debe señalarse la existencia de una gama extensa. Pueden ser un medio directo, cuando se produce el contacto interpersonal. Sin embargo, aún dentro de este contexto puede señalarse variantes como el teléfono, intercomunicadores, monitores, televisión y otros adelantos tecnológicos. Los documentos escritos son, naturalmente, importantes en este proceso.

E. Cultura Organizacional:

Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión, todo proceso organizacional se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación y es determinante en la dirección y el futuro de la organización.

F. Incentivos:

Son utilizados, para demostrar que el personal es tomado en cuenta, ya que es más productivo para la organización retribuir al empleado porque de esta manera rinde mucho más.

Las actitudes de los empleados y la realización de su trabajo

Arias (2000) Para que una organización funciones adecuadamente se debe organizar el trabajo. Para realizarlo con efectividad se necesita desarrollar por medio de *puestos*. Los puestos sirven para establecer las obligaciones, las responsabilidades y las relaciones interpersonales de los empleados que van a desempeñar el puesto. El dividir el trabajo por medio de puestos ayuda a la gerencia a colocar a las personas que tengan las aptitudes necesarias para cumplir ese trabajo.

Cuando una empresa desea alcanzar sus objetivos, dicha organización debe ejecutar un sin fin de trabajos. Estos pueden variar desde barrer las áreas de trabajo, archivar documentos, ensamblar partes o inventar nuevos productos, hasta tomar decisiones gerenciales vitales que afecten la supervivencia de la organización. Solo mediante la ejecución de tales actividades puede desarrollar sus funciones la organización y sus empleados pueden satisfacer sus diversas necesidades personales.

El trabajo también puede ser ejecutado por las máquinas, las cuales son precisas y eficientes. Sin embargo para la ejecución de algunos trabajos es mejor el hombre, puesto que él es más flexible, además existen trabajos de las máquinas no pueden realizar.

Los empleados de una organización tienden a tomar diferentes actitudes frente al trabajo, ya que el trabajo no solo debe de proporcionarle una retribución económica, sino debe de satisfacer sus necesidades más elevadas, de las cuales se hablará más adelante.

Chruden (1997) Es común observar a empleados frustrados en las organizaciones, ya que su trabajo no los satisface del todo y solo lo realizan por subsistir. Cuando el empleado no esta satisfecho puede enajenarse con respecto a él y a la organización. Esta situación de enajenación es una

situación en la cual el empleado tiene poco o ningún sentimiento de identificación con su trabajo, con la organización o con la sociedad. Es una situación que también puede presentarse entre ciertos grupos de individuos.

La enajenación puede ser causa de un individuo busque otro empleo o no realicen eficientemente el propio.

La ociosidad se puede ver como un tiempo muerto para los empleados. Se supone que este tiempo muerto se debe de dar en después de las horas de trabajo. Sin embargo en ocasiones se da en horas laborales y esto baja el rendimiento del empleado. Es preciso supervisar este tipo de conducta y tratar de dar, siempre, algo que hacer al empleado.

Otra conducta típica en los empleados es la influencia que ejerce en ellos el grupo informal al que pertenecen dentro de la empresa. Por ejemplo, cuando el empleado se encuentra platicando con algún compañero en lugar de estar realizando su trabajo, o cuando al contrario, el empleado se encuentra motivado por la influencia de algún compañero. La conducta de los empleados es de principal importancia, ya que esta afecta directa o indirectamente a la organización (Arias, 2000).

Como se pudo observar, son varios los elementos que se relacionan con la satisfacción laboral. Por lo que en la actualidad el mantener un estándar de satisfacción en la empresa es una herramienta necesaria para logra el desarrollo personal y así mejorar la eficiencia y competitividad dentro de las organizaciones.

II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el deseo de las organizaciones de atraer y retener a empleados de calidad que se presenten y trabajen con empeño, se lleven bien con sus colegas y clientes, que tengan buenas actitudes y muestren un buen comportamiento laboral se ha convertido en un reto.

Por lo que hoy en día es importante conocer y entender como se sienten los colaboradores en su empleo, su ambiente de trabajo y con la organización en general, por lo que las organizaciones deben buscar que todos logren adaptarse, ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros y el desarrollo de una organización, sobre todo porque en la actualidad se está empleando el reclutamiento y selección de personal a través de la subcontratación la cual consiste en la gestión o ejecución diaria de una función empresarial por un proveedor externo de servicios, lo cual significa que se cuenta con personal que no está contratado directamente por la empresa a la cual presta sus servicios; por lo que se hace aun mas importante mantener satisfechos a estos colaboradores para lograr que realmente se sientan identificados con la empresa, dado que la subcontratación es también una fuente de competencia, permite a las empresas obtener menores costos de producción subcontratando a empresas que ofrezcan la mejor calidad a un menor precio, también permite obtener productos de mejor calidad, reduce el número de tareas rutinarias y permite a la empresa dedicarse a tareas de mayor rentabilidad.

Lo anteriormente expuesto es una necesidad organizacional, porque para poder estar preparados para el mundo competitivo actual se debe de

contar con personal satisfecho, comprometido e identificados con los lineamientos y objetivos de la organización.

Las organizaciones no pueden quedarse atrás en este tema debido a que la retención y deserción de los clientes depende mucho del trato que los empleados dan a los clientes, por lo que es más probable que los empleados satisfechos sean más amistosos, optimistas, agradables y comprometidos, lo cual es percibido por los clientes.

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del personal sub contratado del área de servicio al cliente y ejecutivos de venta en una empresa de telecomunicaciones?

2.1. Objetivos:

2.1.1 Objetivo general:

- Conocer el grado de satisfacción laboral del personal subcontratado del área de servicio al cliente y ejecutivos de venta en una empresa de telecomunicaciones.

2.1.2 Objetivos Específicos:

- Comparar el grado de satisfacción en las áreas de trabajo.
- Conocer la diferencia que existe de cada factor en cada área de trabajo.
- Identificar el grado de satisfacción en los diferentes factores.

2.2 Elementos de estudio:

- Satisfacción laboral

2.2.1 Definición Conceptual:

Satisfacción Laboral: Coulter (2005) define la satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos y actitudes con que los empleados perciben su trabajo directamente con el contenido del puesto y el contexto del puesto que pueden ser favorables o desfavorables.

2.2.2 Definición operacional:

Satisfacción Laboral: Se entiende como el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, que será observado en las respuestas al cuestionario dadas por los empleados subcontratados del área de servicio al cliente y ejecutivos de ventas de una empresa de telecomunicaciones, se identificara a través de los siete factores que consta el cuestionario, estos son: condiciones física y materiales de trabajo, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

2.3 Alcances y Límites:

El alcance de la investigación es establecer la importancia de la satisfacción laboral de empleados subcontratados con el objetivo de mejorar al recurso humano de la organización y así maximizar los recursos de la empresa objeto de estudio, además de poder identificar factores que hacen que estos empleados permanezcan en la organización a pesar de no ser trabajadores directos de la misma y la importancia que manifiesta cada uno de los factores de satisfacción laboral.

La investigación se limita a su elemento de estudio debida a que es subjetivo, lo cual significa que el personal de la organización no puede establecer las condiciones que conduzcan a una alta satisfacción y luego restarle importancia, ya que las expectativas, metas y necesidades de los empleados pueden cambiar repentinamente. Por lo que la persona involucrada en el manejo del recurso humano de la organización debe estar al pendiente de las actitudes y necesidades del personal periódicamente.

Esta investigación se delimitó en una empresa dedicada al servicio de telecomunicaciones ubicada en la ciudad capital. El grupo objetivo fue orientado a empleados subcontratados del área de servicio al cliente y ejecutivos de ventas.

2.4 Aporte:

El recurso humano es un elemento fundamental porque es el personal de la organizaciones los que van a innovar y los que van a conseguir retener a los clientes y cumplir con los objetivos de la empresa, pero para ello es importante que los empleados se sientan identificados y satisfechos con su trabajo y con la organización en general.

Por lo que la investigación tiene como aporte principal, proporcionar información real sobre la importancia de la satisfacción laboral y de esta manera contribuir con los administradores de empresa, profesionales y estudiantes de psicología industrial para brindarles un parámetro para que puedan analizar la satisfacción laboral de los empleados, y sobre todo de cómo se encuentra esta en empleados subcontratados y así mejorar el ambiente de los trabajadores y poder establecer beneficios o programas

que influyan en el crecimiento y satisfacción personal y profesional de los empleados.

La información adquirida en la investigación podrá servir de guía para empresas o instituciones que deseen realizar algún análisis sobre como se encuentra la satisfacción laboral y así mejorar el rendimiento de la organización.

III MÉTODO

3.1 Sujetos:

Los sujetos que colaboraron en este estudio son los trabajadores del área de servicio al cliente y ejecutivos de ventas de una empresa dedicada a l servicio de telecomunicaciones, ubicada en la ciudad capital. Este muestra está comprendida por 30 personas que es el total de personas que laboran en estas áreas, las cuales fueron seleccionadas en base al propósito principal de esta investigación, por lo que se decidió hacerlo con el total de sujetos, del área de servicio al cliente y ejecutivos de venta los cuales se definen a continuación:

NUMERO	SEXO	PORCENTAJE	EDAD	ESCOLARIDAD
17	MASCULINO	56 %	19 a 34 años	Estudios a nivel medio
13	FEMENINO	44 %	19 a 27 años	

Estas 30 personas están conformadas así:

AREA DE TRABAJO	NUMERO DE EMPLEADOS
Servicio al cliente	23 empleados
Ejecutivos de ventas	7 empleados

3.2 Instrumento:

Para efecto de obtener información acerca de la satisfacción laboral se utilizó una encuesta Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) fue elaborada por Sonia Palma Carrillo (Magíster de la Universidad Ricardo Palma) en el año 1999, esta prueba fue elaborada utilizando el método likert.

Esta escala fue validada y estandarizada en Lima Metropolitana con la ayuda de los estudiantes de post grado de la Universidad Ricardo Palma, Utilizando una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima metropolitana (INEI, 1993), se extrajo una muestra accesible equivalente a 592 empleados.

A. Definición de las escalas de la prueba:

La escala cuenta con 36 proposiciones asociadas a siete factores que se definen como:

- o Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems). Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- o Factor II: Beneficios laborales y/o remuneraciones (4 ítems). El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- o Factor III: Políticas administrativas (5 ítems). El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la realización laboral asociadas directamente con el trabajador.
- o Factor IV: Relaciones sociales (4 ítems). El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas.
- o Factor V: desarrollo personal (ítems). Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

- o Factor VI: Desempeño de tareas (6 ítems). La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora.
- o Factor VII: relación con la autoridad (6 ítems). La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

B. Validación por directamente de expertos

La escala preliminar SL- SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendida en el tema de elaboración de escalas de opinión. El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. La validación lógica se realizó sobre la base de los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala. Esta validación permitió la selección de 62 ítem distribuidos en los siete factores antes señalados. Validados los ítems se procedió a la elaboración de la escala con un total de 36 ítems.

La aplicación de la escala contó con la participación de alumnos del curso de Psicodiagnóstico y Prevención Laboral de la facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma.

Esta prueba puede ser aplicada en forma individual o colectiva, con un tiempo de aplicación de 20 minutos.

C. Validez de la Escala:

La validez de Constructo y la validez concurrente de la prueba; para la ultima se correlaciono el puntaje total de la Escala SL-SPC con el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota (versión abreviada) obtuvieron una validez total de la Escala SL –SPC DE 40.

D. Confiabilidad

Las correlaciones (Alfa de Cronbach) ítem puntaje total permitió estimar una confiabilidad total de 0.68.

E. Normas e interpretación

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo" Existe además la posibilidad de obtener puntajes parciales por áreas.

F. Categorías Diagnosticas

SATISFACCIÓN FACTORES
LABORAL I II III IV V VI VII P.T.

Alta 23 18 23 19 29 29 29 168

Parcial 20 15 20 17 26 26 25 149

Satisfacción Laboral 22 17 22 18 28 28 28 167

Regular 15 9 15 12 19 20 19 112

19 14 19 16 25 25 24 148

Parcial 11 7 11 8 14 14 14 93

3.3 Procedimiento:

- Lo primero que se realizó fue la elección del tema de estudio sobre la base de intereses del estudiante.
- Luego se procedió a realizar la determinación del problema, y el objetivo de la investigación.
- Se establecieron los límites y los alcances del estudio.
- Se contactó y se solicitó a la empresa de Telecomunicaciones permiso para realizar el estudio.
- Se aplicaron las encuestas a al personal de área de servicio al cliente y ejecutivos de ventas.
- Se recopiló toda la información necesaria y se organizó.
- Al tener todas las pruebas llenas se recopilaron los puntajes.
- Se analizaron los resultados y se procedió a elaborar el informe final.

3.4 Diseño y metodología estadística:

Se realizó una investigación de tipo descriptiva la cual según Bunge (2000) estudia e interpreta lo que aparece con lo que es. No sé trabajo con hipótesis, ni se manipulo la variable. El tratamiento de los datos se hizo a través de la medida de tendencia central: media aritmética, así como el establecimiento de porcentajes los cuales permitieron una visualización y presentación más adecuada de la información. Los resultados fueron presentados a través de graficas de pie.

IV PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del estudio, estos se presentan a través de tablas y gráficas de pie.

TABLA 4.1

Estadísticos de grupo

Grupo		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Servicio al cliente	Servicio al cliente	23	118,5652	14,73964	3,07343
	Ejecutivos de ventas	7	108,0000	12,13809	4,58777

La tabla anterior muestra las medias, tanto del área de servicio al cliente como ejecutivos de ventas con sus respectivas desviaciones estándar, con lo cual se puede ver que el grupo muestra ser homogéneo por la distribución que presenta el grupo ya que el 68% de los casos se encuentra entre 103.83 y 133.25 para el caso de Servicio al cliente y en el caso de los ejecutivos de ventas entre 96 y 120, siendo así grupos homogéneos.

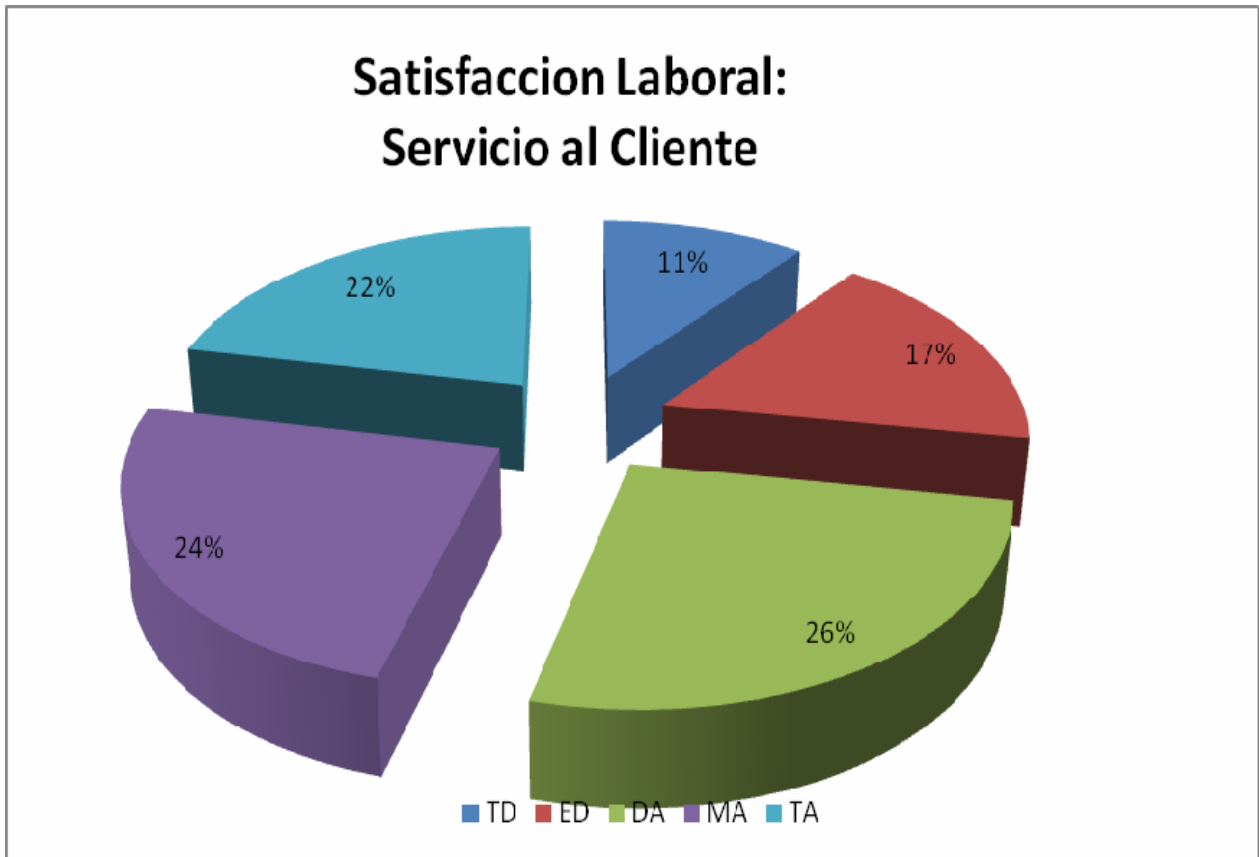
TABLA 4.2

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias					95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	Superior	Inferior
Servicio al cliente	Se han asumido varianzas iguales	,028	,867	1,721	28	,096	10,56522	6,13927	-2,01051	23,14095
	No se han asumido varianzas iguales			1,913	11,938	,080	10,56522	5,52210	-1,47332	22,60375

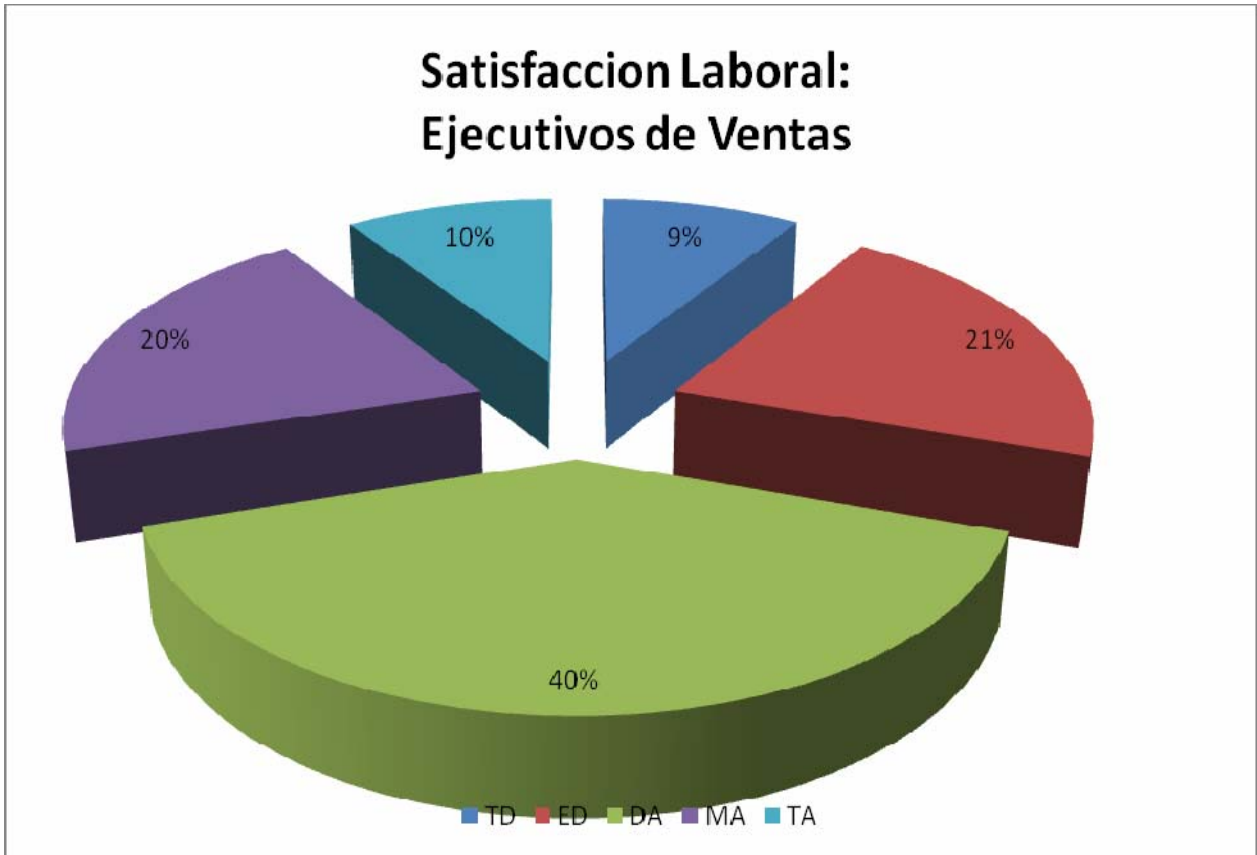
En la tabla anterior se puede notar que no existe diferencia estadísticamente significativa al nivel del 0.05, pero utilizando un nivel de confianza menos riguroso si existe diferencia estadísticamente significativa entre Servicio al Cliente y ejecutivos de ventas al nivel del 0.10.

GRÁFICA 4.1



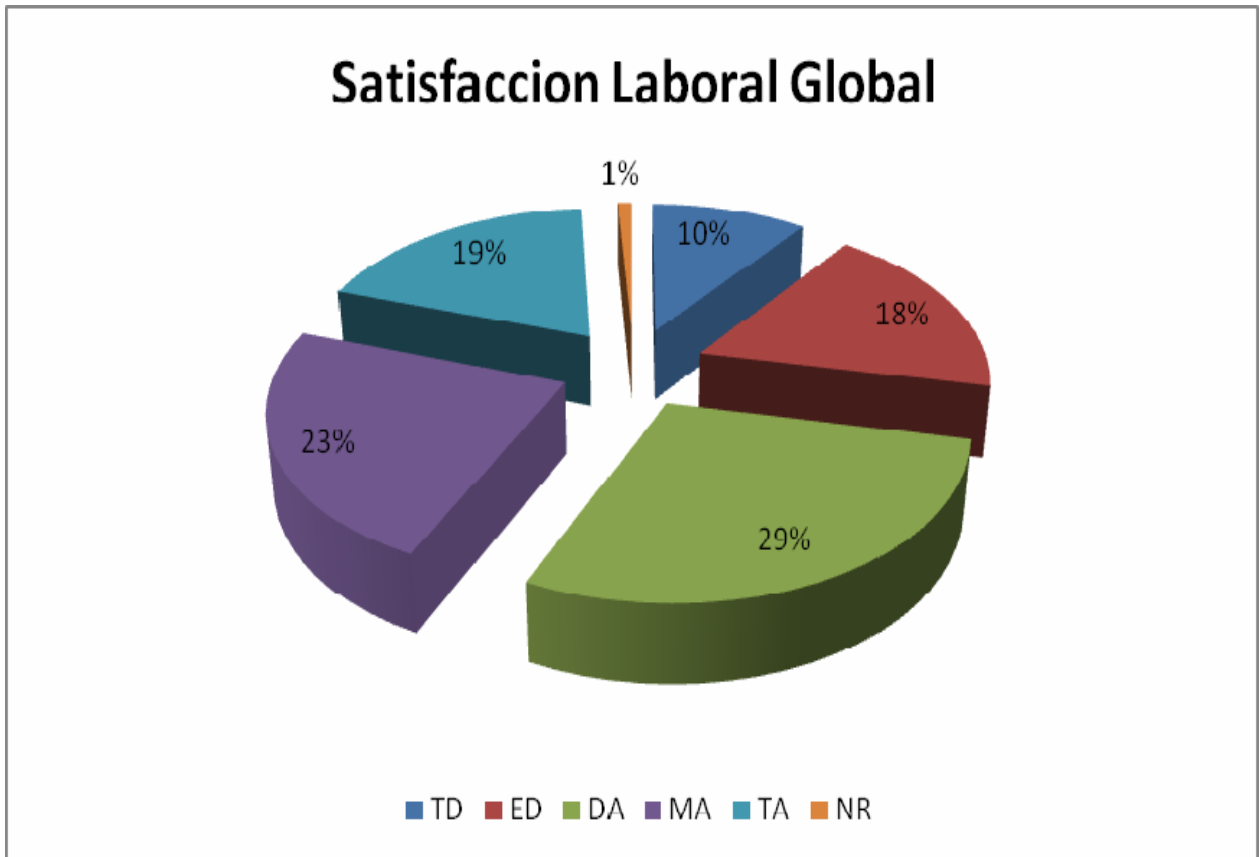
En esta gráfica se puede observar que un gran porcentaje de colaboradores se encuentra satisfecho laboralmente, ya que no existe una diferencia muy significativa en cuanto a las opciones de acuerdo. Muy de acuerdo y totalmente de acuerdo lo que es un indicador de que en este departamento se maneja un buen grado de satisfacción laboral.

GRÁFICA 4.2



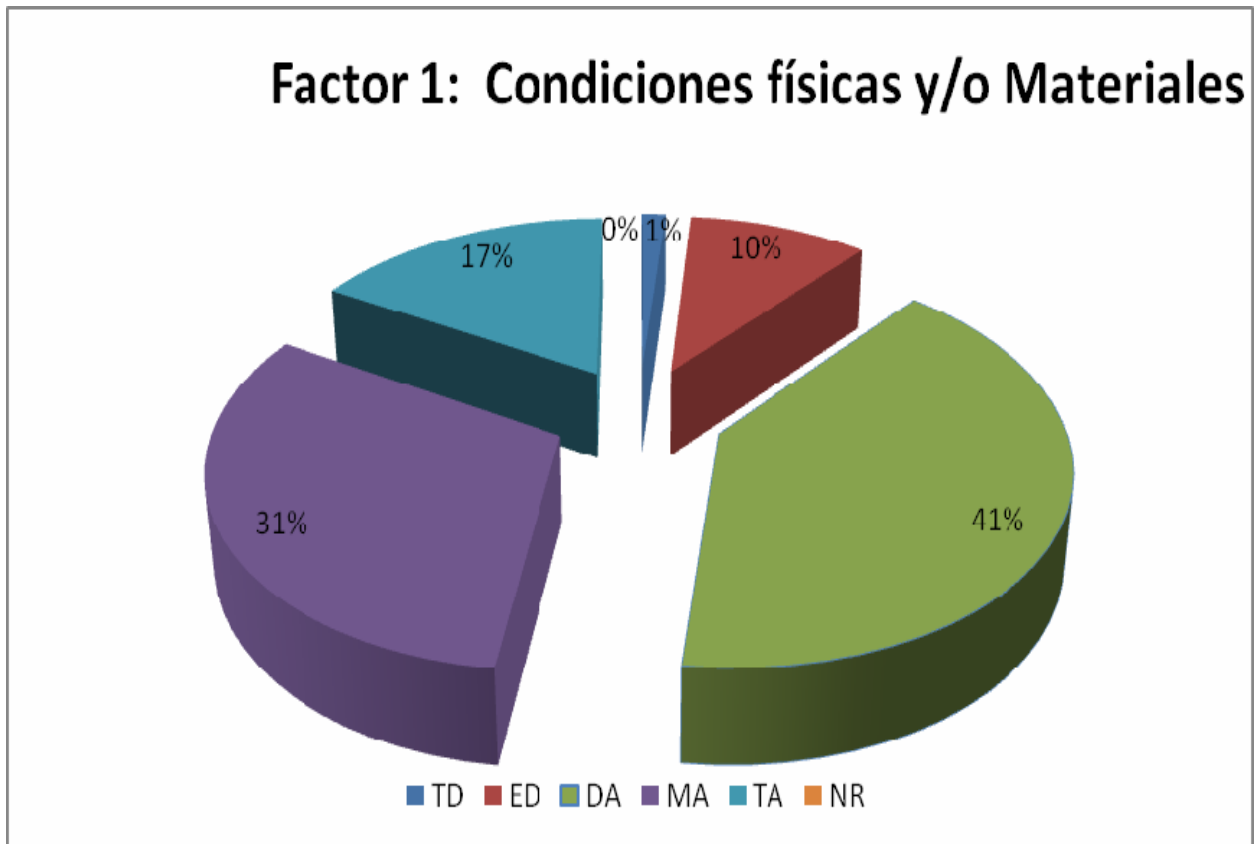
Esta gráfica nos indica que un 40 % de los colaboradores de este departamento se encuentran satisfechos, a diferencias de la grafica anterior este departamento si tiene una diferencia significativa entre los porcentajes, ya que solo un 10 % se encuentra completamente satisfecho, lo cual es un indicador de que en varios de los factores evaluados no se encuentran satisfechos.

GRÁFICA 4.3



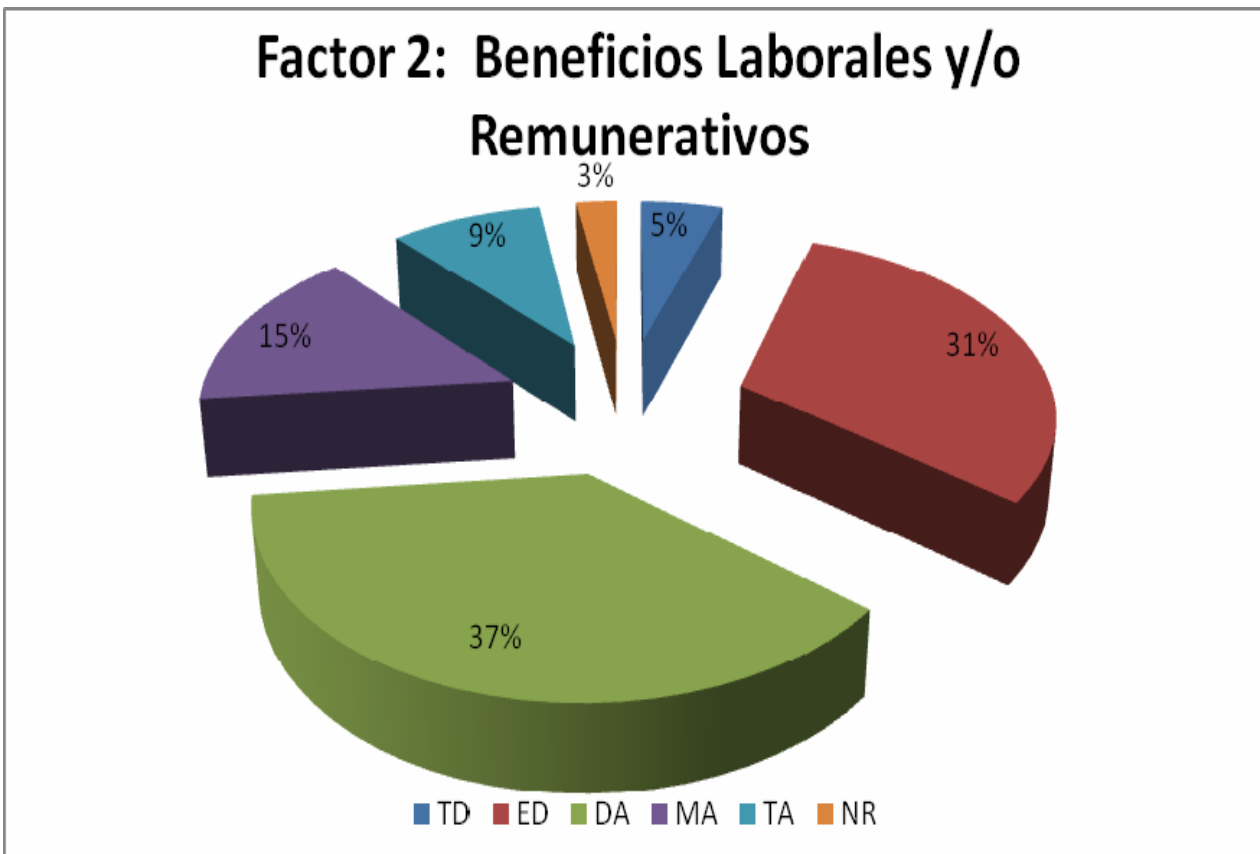
En esta gráfica se puede apreciar que el 29% se encuentra satisfecho, teniendo en consideración todos los factores evaluados en forma global, seguido por un 19% que se encuentra completamente satisfecho en su trabajo. Y un 10% de los empleados no se encuentran satisfechos laboralmente.

GRÁFICA 4.4



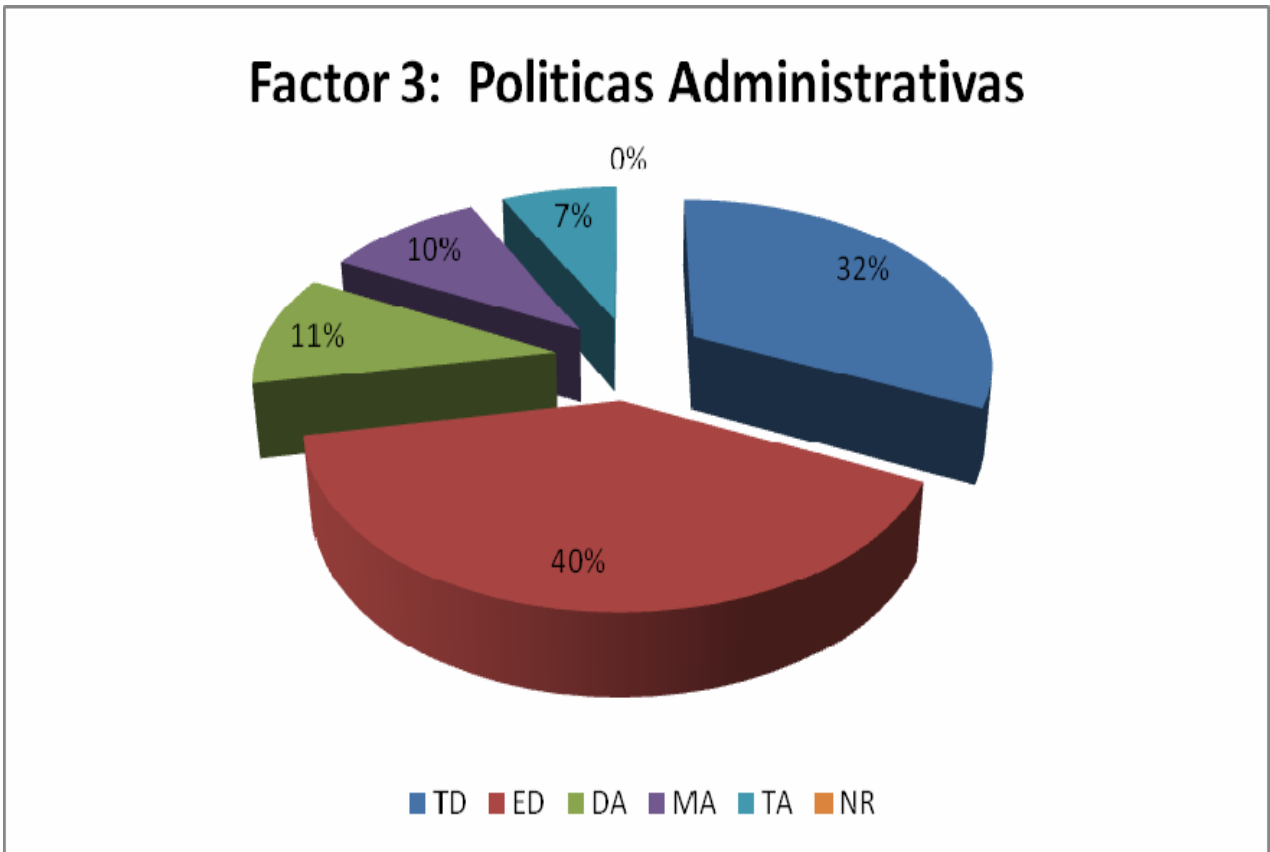
Esta gráfica refleja que el 41% de los empleados están de acuerdo con las condiciones físicas y/o materiales con las que cuenta la organización, es decir la distribución física y la comodidad para el desarrollo de sus actividades.

GRÁFICA 4.5



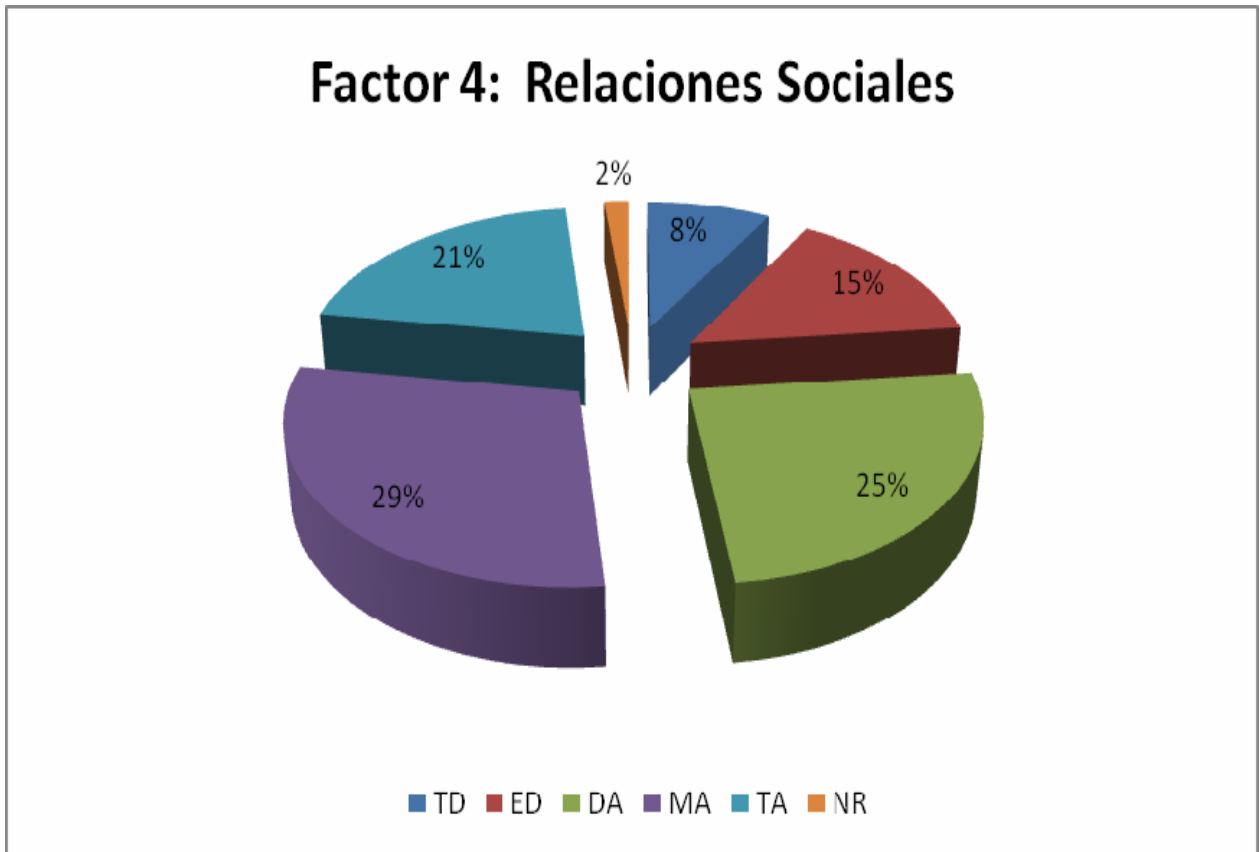
Esta gráfica muestra que un 37% de los empleados están de acuerdo con los beneficios laborales y remunerativos que reciben, sin embargo un 31% están en desacuerdo, lo que indica sería necesario revisar los sueldos y recompensas de acuerdo a las actividades que se realizan.

GRÁFICA 4.6



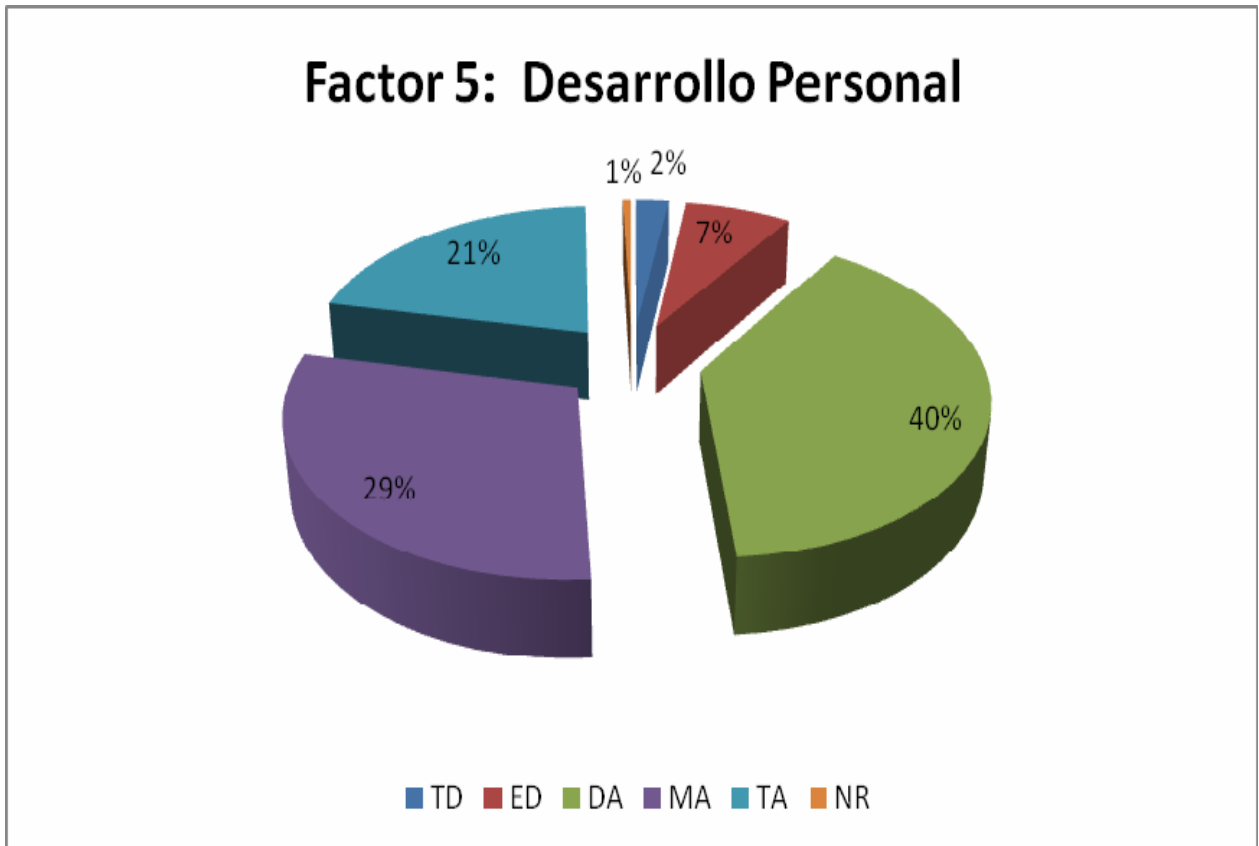
La gráfica indica que el 40% de la población está en desacuerdo con las políticas administrativas que se manejan, lo cual es un porcentaje bastante significativo, por lo que esto podría ser en parte por horarios de trabajo, falta de reconocimiento a trabajo extra, permisos o cambios de turno, entre otros.

GRÁFICA 4.7



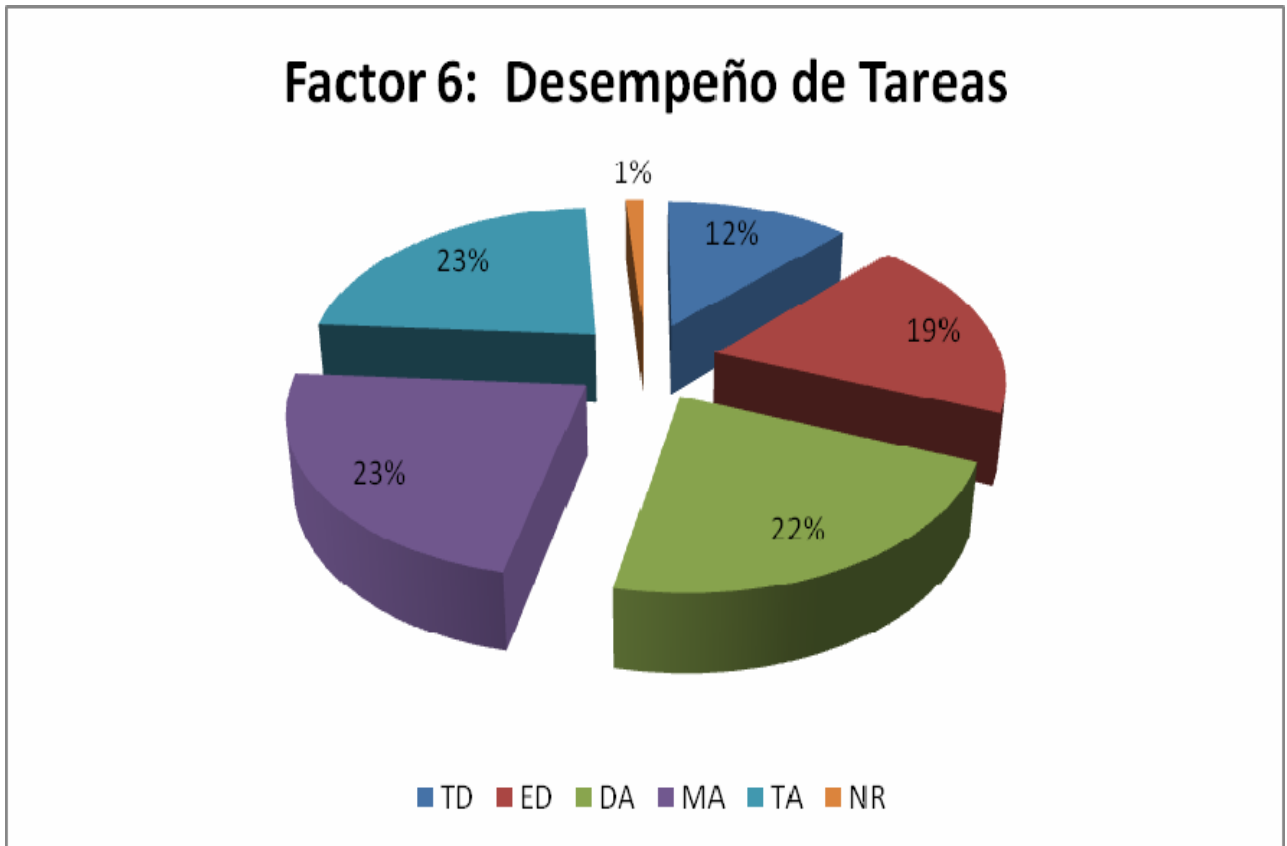
En esta gráfica se refleja que el 29% de los empleados están muy de acuerdo con las relaciones sociales que se manejan en la empresa, lo que indica que existe apoyo entre compañeros y solidaridad entre ellos.

GRAFICA 4.8



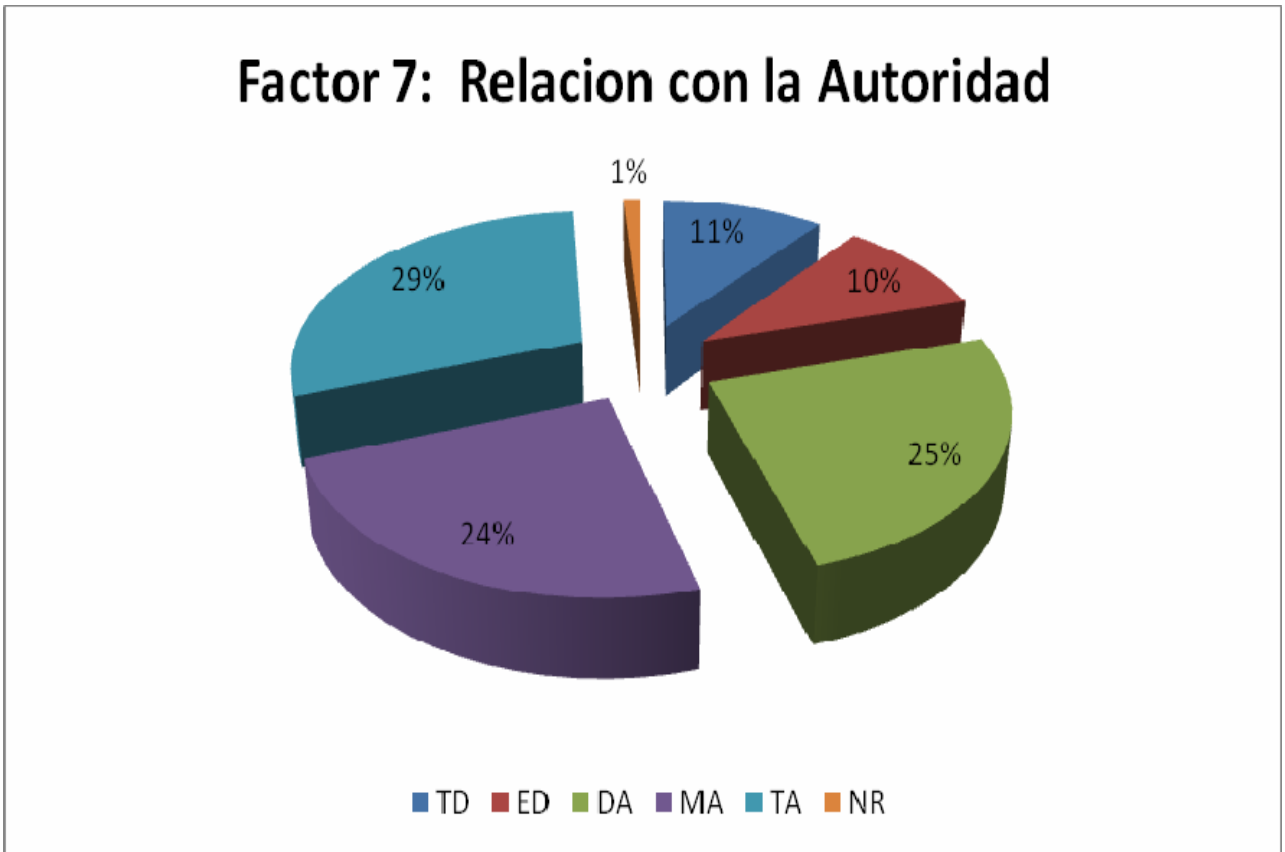
El 40 % de los empleados indica que cuentan con oportunidad de realizar actividades significativas a su autorrealización, lo cual indica que se sienten a gusto con lo que hacen.

GRAFICA 4.9



Se puede observar que el 23 % manifiestan un agrado por el desempeño de sus tareas, lo cual es un indicador de que las actividades realizadas son de importancia y de satisfacción para gran parte de los empleados.

GRAFICA 4.10



En esta gráfica se puede observar que el 24% de los empleados están muy de acuerdo con las relaciones con sus jefes o supervisores, lo cual es importante porque se maneja una relación cordial, y de reconocimiento por parte de las autoridades.

V DISCUSION DE RESULTADOS

Luego de presentados los resultados en el capítulo anterior conviene hacer una comparación con estudios previos que tienen relación con el presente estudio, como es el caso de:

El trabajo de investigación de Gutierrez (2005) quien realizó su investigación sobre las teorías de motivación de Maslow y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de transporte de carga internacional, para la cual tomó como muestra al total de los empleados de exportación, importación, aduana, finanzas y recursos humanos, dicho estudio demuestra que los empleados están orgullosos de pertenecer a la empresa, se realizan con las actividades que desarrollan y encuentran oportunidad de crecimiento, sus resultados coinciden con el presente estudio descriptivo ya que se puede notar claramente que existe oportunidad de desarrollo personal y que el trabajador se siente autorrealizado y a gusto con lo que hace.

En el caso de Aguja (2005) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño para dicho estudio utilizó una encuesta de escala de satisfacción laboral (SL-SPC) determinando que si existe relación significativa. Al igual que en el presente estudio se utilizó la misma encuesta en la cual se obtuvo como resultado que una gran mayoría se encuentra satisfecho, en ambos estudios se recomienda que se realice una revisión anual de la carga de trabajo y desarrollen programas de reconocimiento por el desempeño de los trabajadores.

Por su parte Alvarado (2003) realizó una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de describir el comportamiento organizacional y la satisfacción en el trabajo en el cual logró identificar que el personal de la empresa se encuentra satisfecho con su trabajo, y que los factores que más influyen en ellos son el ambiente de trabajo, la seguridad y las buenas relaciones interpersonales, lo cual difiere del presente estudio el cual muestra que los factores que más influyen en el personal son las condiciones físicas y/o materiales, el desarrollo personal y los beneficios laborales y/o remunerativos.

Asimismo Molina (2002) desarrollo un estudio sobre la satisfacción laboral con el propósito de establecer el nivel de satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de producción dedicada a la elaboración de alimentos para perros. En la investigación se tuvo como muestra 35 empleados de ambos sexos en cual se pudo concluir que solo un 26% se encuentra totalmente satisfecho, mientras que en el presente estudio un el 19% del personal se encuentra totalmente satisfecho, sin embargo en ambos estudios se recomienda realizar periódicamente evaluaciones.

Los estudios realizados en el exterior, también han sido significativos para establecer comparaciones con los resultados de la presente investigación. Entre los cuales se puede mencionar a Robles (2003) quien realizó un estudio titulado Variables relacionadas con la satisfacción laboral en el cual identifico que existen factores en los cuales el personal no se encuentra como: la relación jerárquica. La promoción y el desarrollo personal, lo cual difiere del presente estudio en cual se identifico que el personal si se encuentra satisfecho con estos factores.

Asimismo Hernandez (2003) realizó un estudio con la finalidad de realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir, para la cual utilizó una muestra de 139 trabajadores, 93 obreros, 46 empleados para cual en el cual los empelados presentan actitudes similares de satisfacción laboral al igual que este estudio el personal de servicio al cliente y ejecutivos de ventas presentan actitudes similares de satisfacción laboral.

Por su parte Parra y Paravick (2002) realizaron un estudio sobre satisfacción laboral de las enfermeras y enfermeros de una región de Chile, en lo cual se obtuvo como resultado que las enfermeras y enfermeros no se encuentran satisfechos en factores como promociones y remuneraciones, a diferencia de este estudio en donde el personal se encuentra satisfecho con las remuneraciones y el desarrollo personal.

Al igual Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade y Rivera (2000) en su estudio satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria área 10 del instituto de salud de Madrid, en donde se en donde el personal también aplico el cuestionario de satisfacción Font Roja, y en el cual se concluyo que los empleados se encuentran medianamente satisfechos en su trabajo, lo cual se relaciona con el presente estudio en donde los trabajadores muestran un grado de satisfacción regular.

Se pudo notar que los resultados del presente estudio tienen relación con las investigaciones hechas por diferentes autores tanto a nivel nacional como internacional. Lo cual demuestra el hecho de que se debe de dar énfasis a la importancia de la satisfacción laboral ya que de esta forma se puede contar con colaboradores más identificados con la empresa y se puede mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos.

VI CONCLUSIONES

- Los resultados manifestaron que existe un nivel de satisfacción laboral mayor en el área de servicio al cliente que en el área de ejecutivos de ventas.
- El factor de condiciones físicas y/o materiales manifestó tener el mayor de satisfacción para los empleados: ya que gran parte del personal está de acuerdo con las condiciones físicas para realizar sus actividades.
- El desarrollo personal tiene la segunda posición de nivel de satisfacción en comparación con los otros factores del estudio, por lo que se puede decir que las actividades realizadas son importantes y de crecimiento para el personal.
- El tercer puesto de satisfacción laboral lo ocupa los beneficios laborales y/o remunerativos lo cual es un indicador que los salarios y/o beneficios son adecuados a las actividades, sin embargo un porcentaje significativo está en desacuerdo.
- En cuanto a las relaciones sociales es el cuarto lugar de satisfacción laboral, se puede observar que si existe un apoyo entre compañeros y una comunicación cordial.
- La relación con la autoridad representa el quinto lugar de nivel de satisfacción laboral
- Para los empleados el desempeño de tareas ocupa un sexto lugar, lo cual es un nivel bajo de satisfacción.
- En cuanto políticas administrativas corresponde al factor con nivel más bajo de satisfacción laboral, las causas podrían la disponibilidad de horarios, cambios de turnos políticas internas, entre otros.

VII RECOMENDACIONES

A continuación se presentan algunas recomendaciones para promover la satisfacción laboral de los empleados sub contratados del área de servicio al cliente y ejecutivos de ventas de una empresa de telecomunicaciones.

- Dar a conocer los resultados a nivel gerencial y de mandos medios (jefes y supervisores) de tal manera que aprecien los resultados para posibles decisiones o cambios que se puedan realizar.
- Realizar una encuesta sobre el estilo de supervisión impartido en la organización, así como los mecanismos que utilizan para el manejo de personal (retroalimentación, refuerzos, entre otros)
- Realizar charlas de capacitación a los jefes y supervisores orientadas a mejorar la satisfacción laboral y comunicación efectiva, que les sirvan de estrategias para un mejor manejo de su personal.
- Realizar posteriormente una encuesta sobre Clima Organizacional que permita visualizar con mayor detenimiento las percepciones de los trabajadores de la empresa.
- Realizar un análisis sobre las políticas administrativas que se están manejando para verificar si son las adecuadas o modificarlos para poder obtener un nivel de satisfacción alto en este punto.
- Implementar a través del departamento de recursos humanos un plan de retroalimentación en forma periódica para los empleados y establecer un plan de recompensas.
- Incentivar a los empleados para que sigan alcanzando metas difíciles donde logren aplicar sus conocimientos y habilidades. Estas metas deben ser elaboradas con su jefe inmediato y establecer los medidores adecuados para identificar el desarrollo de las mismas.
- Realizar anualmente evaluaciones de satisfacción laboral para poder ir observando los cambios y establecer programas de reconocimiento por el desempeño.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aceves, J. (2000). *Psicología General* (1ra ed.). México: Publicaciones Cruz.
- Aguja, A. (2005). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los empleados de nivel administrativo de la empresa Spectrum*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Alvarado, A. (2003). *El comportamiento organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal Administrativo de las empresas de Café suscritas a la cámara de la Industria*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Ander, E. (1998). *Metodología del trabajo social* (1ra ed.). México.
- Arias, L. (2000). *Gestión de recursos humanos* (4ta ed.). España: Mc Graw Hill.
- Aritzeta, A. y Ayestarán, S. (2002). *Utilidad de los equipos de trabajo para incrementar la participación, autogestión, interdependencia, satisfacción laboral e integración de conductas cooperativas y competitivas*. Tesis Inédita, Universidad del País Vasco. España.
- Braden, N. (1990). *Respeto hacia uno mismo* (1ra ed.). Editorial Paidós.
- Calviño, M. (2000). *Orientación Psicológica*. La Habana: Editorial Científico Técnica.
- Castellanos, M. (2001). *El trabajo social y las necesidades humanas básicas*. México.
- Chruden, C. (1997). *Administración de personal* (1era ed.). México: Prentice Hall.
- Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade y Rivera. (2000). *Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 de salud de Madrid*. Tesis Inédita, Universidad de Madrid. España.

- Gamboa, Gracia, Peiro y Ripio. (2004). *La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral*. Tesis Inédita, Universidad de Valencia. España.
- García, A. y Ovejero, A. (2000). *Feedback laboral y satisfacción*. Recuperado el 27 de mayo de 2007. Disponible en http://www.wikilearning.com/que_es_la_satisfaccion_laboral-wkccp-16141-2.htm
- Gutiérrez, J. (2005). *Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga Internacional*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Herencia, A. (2003). *Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinominales referidas a aspectos de la comunicación interna*. Tesis Inédita, Universidad de Granada. España.
- Hernández, A. (2000). *La importancia de ejecutar un programa de auto estima empresarial y sus repercusiones en la satisfacción laboral*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Hernández, B. (2003). Nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir. Tesis Inédita, Universidad de Lima. Perú.
- Kanawaty, G. (1998). *Introducción al estudio del trabajo*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Koontz, H. (1996). *Administración una perspectiva global* (11va ed.). Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Molina, A. (2002). *Estudio de satisfacción laboral de personal operativo*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Parra, B y Paravick, T. (2002). *Nivel de satisfacción laboral en enfermeras y enfermeros que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia en la región metropolitana de Chile*. Tesis Inédita, Universidad de Concepción. Chile.
- Pérez, C. (2005). *Perfil emprendedor y su vinculación con el nivel de satisfacción laboral en los egresados de la carrera de ingeniería comercial*. Tesis Inédita, Universidad de Talca. Chile.

Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional* (5ta ed.). México: Prentice Hall.

Robbins, s. y Coulter, M (2005). *Administración* (8va ed.). México: Prentice Hall.

Robles, M. (2003). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral*. Tesis Inédita, Universidad de Cantabria. España.

Samayoa, H. (2004). *Satisfacción laboral en receptores/pagadores de agencias bancarias de capital mixto de la ciudad de Guatemala*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Satisfacción Laboral. (S.F.). Recuperado el 27 de mayo de 2007. Disponible en http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral

Solano, A. (2000). *Motivación y conducta*. Recuperado 27 de mayo de 2007. Disponible en <http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm>

Stoner, J. (1996) *Administración* (6ta ed.). México: Editorial Pearson.

Veliz, E. (2003). *Medición del nivel de satisfacción laboral de los docentes en los sistemas de contratación de la Universidad Rafael Landívar*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Werther, W y Davis, H. (1996.). *Administracion de personal y recursos humanos* (4ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Wexley, N. y Yukl, G. (1990). *Conducta organizacional y psicología del personal*. México: Editorial Continental.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)
AUTOR	Sonia Palma Carrillo
OBJETIVO	Medir la satisfacción laboral de una empresa dedicada al servicio de telecomunicaciones por medio de siete factores que representan la satisfacción laboral.
¿QUÉ MIDE?	<p>Este cuestionario, mide los siguientes factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. 2. Factor II: Beneficios laborales y/o Remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. 3. Factor III: Políticas Administrativas. El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. 4. Factor IV: Relaciones sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas. 5. Factor V: Desarrollo personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

	<p>6. Factor VI: Desempeño de tareas. La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que laboral.</p> <p>7. Factor VII: Relación con la autoridad. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.</p>
<p>REACTIVOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones Físicas y/o Materiales. 5 ítems. 2. Beneficios laborales y/o Renumerativos. 4 ítems. 3. Políticas Administrativas. 5 ítems. 4. Relaciones sociales. 4 ítems. 5. Desarrollo Personal. 6 ítems 6. Desempeño de Tareas. 6 ítems. 7. Relación con la autoridad. 6 ítems.
<p>TIEMPO DE RESOLUCIÓN</p>	<p>El tiempo de aplicación de la prueba es de 20 minutos.</p>
<p>FORMA DE APLICACIÓN</p>	<p>Para evaluar cada uno de los factores, se utiliza una escala de Likert que presenta distintas soluciones a los planteamientos. El cuestionario puede ser aplicado de forma individual o colectiva.</p>