

Universidad de Santiago de Compostela  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Grado en Ciencia Política y de la Administración

TRABAJO FIN DE GRADO

*La satisfacción laboral. Un estudio de caso en el sector siderometalúrgico.*

*A satisfacción laboral. Un estudio de caso no sector siderometalúrgico.*

*Job Satisfaction. A case study in steel metallurgy sector.*

Alejandro Ferreira López

Directora del Trabajo de Fin de Grado: Dra. María Pereira López

Julio de 2017.

*A mi tutora,  
por darle orden a mis ideas y enseñarme tanto.*

*A mi familia y entorno,  
por comprender mis encierros y cambios de humor.*

*A "Kenny",  
que se ha portado como un verdadero amigo.*

*A Abilio, mi "primo",  
por ayudarme con las traducciones.*

*Moito obrigadaio primo.*

## RESUMEN

---

Como parte del estudio de los recursos humanos, la satisfacción laboral resulta, especialmente en los últimos tiempos, un elemento clave para aspectos tales como la motivación de los empleados o incluso la contratación, muestra de ello es el número de estudios que comienzan a implantarse en algunas empresas para llegar a la medición de la satisfacción laboral.

Este trabajo surge de la oportunidad de verse inmerso en las realidades de trabajadores de una importante empresa orensana, planteando un modelo de medición de la satisfacción laboral que pretende ser fiable a la vez que explicativo, y mediante el cual se pretende inferir y predecir en cuanto a la satisfacción laboral.

*Palabras clave: satisfacción laboral, capacidad psicológica, cinismo organizacional, inteligencia emocional, análisis factorial, regresión lineal.*

## ABSTRACT

---

As part of the study of human resources, job satisfaction results, especially in recent times, a key element for aspects such as employee motivation or even hiring, showing this is the number of studies that begin to be implemented in some companies to arrive at the measurement of job satisfaction.

This work arises from the opportunity to be immersed in the realities of workers of a major company from Orense, proposing a model of measurement of job satisfaction that pretends to be reliable as well as explanatory, and through which it is intended to infer and predict as to job satisfaction.

*Key words: job satisfaction, psychological capacity, organizational cynicism, emotional intelligence, factorial analysis, linear regression.*

<b>INDICE.....</b>	<b>I</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>II</b>
<b>INDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>III</b>
<b>Capítulo 1. Introducción y secuencia lógica.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo 2. Marco teórico.....</b>	<b>3</b>
2.1 La satisfacción laboral.....	3
2.2 El capital psicológico.....	8
2.3 El cinismo organizacional.....	11
2.4 La inteligencia emocional.....	15
2.5 Objetivos específicos con base en la literatura.....	19
<b>Capítulo 3. Objetivos generales y específicos.....</b>	<b>20</b>
<b>Capítulo 4. Objeto de estudio y metodología.....</b>	<b>21</b>
4.1 Delimitación del caso y objeto de estudio.....	21
4.2 Metodología.....	24
<b>Capítulo 5. Análisis e interpretación de los datos.....</b>	<b>26</b>
5.1 Análisis de la fiabilidad.....	26
5.2 Análisis descriptivo por frecuencias.....	28
5.2.1 Definiendo al sujeto “estándar”.....	28
5.3 Análisis descriptivo por medias.....	29
5.3.1 Dimensiones relacionadas con la medición de la satisfacción de los elementos laborales.....	30
5.3.2 Dimensiones relacionadas con la medición de la capacidad psicológica.....	34
5.3.3 Dimensiones relacionadas con la medición del cinismo organizacional.....	37
5.3.4 Dimensiones relacionadas con la medición de la inteligencia emocional.....	39
5.4 Análisis mediante reducción de variables.....	42

5.4.2.1 Delimitación de dimensiones.....	43
5.4.1 Análisis factorial “a priori”.....	45
5.4.2 Análisis factorial “a posteriori”.....	46
5.5 Análisis mediante regresión lineal.....	53
5.5.1 Modelo 1: regresión de análisis factorial “a priori”.....	54
5.5.2 Modelo 2: regresión de análisis factorial “a posteriori”.....	56
5.5.3 Modelo 3: regresión de análisis factorial “a priori” con variables socio-demográficas.....	57
5.5.4 Modelo 4: regresión de análisis factorial “a posteriori” con variables socio-demográficas.....	58
5.5.5 Resumen de modelos explicativos mediante regresión.....	59
<b>Capítulo 6. Conclusiones.....</b>	<b>62</b>
<b>7. Bibliografía.....</b>	<b>65</b>
<b>8. Anexos.....</b>	<b>71</b>

<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>II</b>
<b>Tabla 1.</b> Resumen teórico sobre satisfacción laboral.....	72
<b>Tabla 2.</b> Resumen teórico sobre capacidad psicológica.....	73
<b>Tabla 3.</b> Resumen teórico sobre cinismo organizacional.....	74
<b>Tabla 4.</b> Resumen teórico sobre inteligencia emocional.....	75
<b>Tabla 5</b> Relaciones componenciales extraídas de la literatura.....	19
<b>Ilustración 1.</b> Forma orgánica de la empresa de estudio.....	21
<b>Ilustración 2.</b> Forma orgánica del proceso de producción.....	23
<b>Tabla 6.</b> Medición de ítems sobre satisfacción laboral.....	77
<b>Tabla 7.</b> Medición de ítems sobre capacidad psicológica.....	78
<b>Tabla 8.</b> Medición de ítems sobre cinismo organizacional.....	79
<b>Tabla 9.</b> Medición de ítems sobre inteligencia emocional.....	80
<b>Tabla 10.</b> Relación de cobertura de la encuesta.....	83
<b>Tabla 11.</b> Relación horaria de administración de la encuesta.....	83
<b>Tabla 12.</b> Alfas para el cuestionario de satisfacción con los elementos laborales.....	93
<b>Tabla 13.</b> Alfas para el cuestionario de capacidad psicológica.....	93
<b>Tabla 14.</b> Alfas para el cuestionario de cinismo organizacional.....	93
<b>Tabla 15.</b> Alfas para el cuestionario de inteligencia emocional.....	94
<b>Tabla 16.</b> Alfas para el cuestionario de inteligencia emocional con eliminación de ítems.....	94
<b>Tabla 17.</b> Frecuencias por sexo.....	95
<b>Tabla 18.</b> Frecuencias por grupos de edades.....	95
<b>Tabla 19.</b> Frecuencias por nivel educativo.....	95
<b>Tabla 20.</b> Frecuencias por nacionalidad.....	95
<b>Tabla 21.</b> Frecuencias por paternidad/maternidad.....	96
<b>Tabla 22.</b> Frecuencias por estado civil.....	96
<b>Tabla 23.</b> Frecuencias por grupos de antigüedad (expresado en meses).....	96
<b>Tabla 24.</b> Frecuencias por categoría laboral.....	97
<b>Tabla 25.</b> Dimensión 1 por categoría laboral.....	97
<b>Tabla 26.</b> Dimensión 1 por antigüedad (expresada en meses).....	97

<b>Tabla 27.</b> Dimensión 2 por categoría laboral.....	98
<b>Tabla 28.</b> Dimensión 2 por antigüedad (expresada en meses).....	98
<b>Tabla 29.</b> Dimensión 3 por categoría laboral.....	99
<b>Tabla 30.</b> Dimensión 3 por antigüedad (expresada en meses).....	99
<b>Tabla 31.</b> Dimensión 4 por categoría laboral.....	100
<b>Tabla 32.</b> Dimensión 4 por antigüedad (expresada en meses).....	100
<b>Tabla 33.</b> Dimensión 5 por categoría laboral.....	101
<b>Tabla 34.</b> Dimensión 5 por antigüedad (expresada en meses).....	101
<b>Tabla 35.</b> Dimensión 6 por categoría laboral.....	102
<b>Tabla 36.</b> Dimensión 6 por antigüedad (expresada en meses).....	102
<b>Tabla 37.</b> Dimensión 7 por categoría laboral.....	103
<b>Tabla 38.</b> Dimensión 7 por antigüedad (expresada en meses).....	103
<b>Tabla 39.</b> Dimensión 8 por categoría laboral.....	104
<b>Tabla 40.</b> Dimensión 8 por antigüedad (expresada en meses).....	104
<b>Tabla 41.</b> Dimensión 9 por categoría laboral.....	105
<b>Tabla 42.</b> Dimensión 9 por antigüedad (expresada en meses).....	105
<b>Tabla 43.</b> Dimensión 10 por categoría laboral.....	106
<b>Tabla 44.</b> Dimensión 10 por antigüedad (expresada en meses).....	106
<b>Tabla 45.</b> Dimensión 11 por categoría laboral.....	107
<b>Tabla 46.</b> Dimensión 11 por antigüedad (expresada en meses).....	107
<b>Tabla 47.</b> Dimensión 12 por categoría laboral.....	108
<b>Tabla 48.</b> Dimensión 12 por antigüedad (expresada en meses).....	108
<b>Tabla 49.</b> Dimensión 13 por categoría laboral.....	109
<b>Tabla 50.</b> Dimensión 13 por antigüedad (expresada en meses).....	109
<b>Tabla 51.</b> Dimensión 14 por categoría laboral.....	110
<b>Tabla 52.</b> Dimensión 14 por antigüedad (expresada en meses).....	110
<b>Tabla 53.</b> Dimensión 15 por categoría laboral.....	111
<b>Tabla 54.</b> Dimensión 15 por antigüedad (expresada en meses).....	111
<b>Tabla 55.</b> Cargas factoriales y varianzas de análisis factorial “a priori”.....	43
<b>Tabla 56.</b> Análisis de adecuación de análisis factorial “a posteriori”.....	45
<b>Tabla 57.</b> Correspondencia de variables a dimensiones “a posteriori”.....	47
<b>Tabla 58.</b> Dimensión 1 “a posteriori”.....	48
<b>Tabla 59.</b> Dimensión 2 “a posteriori”.....	48

<b>Tabla 60.</b> Dimensión 3 “a posteriori” .....	49
<b>Tabla 61.</b> Dimensión 4 “a posteriori” .....	49
<b>Tabla 62.</b> Dimensión 5 “a posteriori” .....	50
<b>Tabla 63.</b> Dimensión 6 “a posteriori” .....	50
<b>Tabla 64.</b> Dimensión 7 “a posteriori” .....	51
<b>Tabla 65.</b> Dimensión 8 “a posteriori” .....	51
<b>Tabla 66.</b> Dimensión 9 “a posteriori” .....	52
<b>Tabla 67.</b> Redefinición de factores “a posteriori” .....	52
<b>Tabla 68.</b> Regresión lineal “a priori” .....	112
<b>Tabla 69.</b> Regresión lineal “a posteriori” .....	113
<b>Tabla 70.</b> Regresión lineal “a priori” con variables socio-demográficas.....	114
<b>Tabla 71.</b> Regresión lineal “a posteriori” con variables socio-demográficas.....	115
<b>Tabla 72.</b> Resumen de modelos explicativos mediante regresión.....	61

<b>INDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>III</b>
<b>8. Anexos.....</b>	<b>71</b>
8.1. Anexo documental.....	72
8.1.1 Tablas resumen de revisión bibliográfica.....	72
8.1.2 Explicación relativa al proceso productivo de la empresa, en base a la ilustración 2 (pág. 23).....	76
8.1.3 Dimensiones medibles propuestas en los cuestionarios.....	77
8.1.4 Solicitud formal para realizar el estudio.....	81
8.1.5 Relaciones de administración de los cuestionarios.....	83
8.1.6 Guía de carácter personal con indicaciones para presentar la encuesta, “transcripción literal”.....	84
8.1.7 “Tarjeta de instrucciones”, portada del cuestionario. “transcripción literal”.....	85
8.1.8 Cuestionario suministrado, “transcripción literal”.....	86
8.2. Anexo estadístico.....	93
8.2.1 Tablas de análisis de fiabilidad.....	93
8.2.2 Tablas de análisis de frecuencias.....	95
8.2.3 Tablas de análisis de medias.....	97
8.2.4 Tablas de análisis de regresión.....	112

## **CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y SECUENCIA LÓGICA**

Este TFG comenzó, en realidad, hace algún tiempo, más concretamente allá por diciembre del 2015. Por aquella época comencé a trabajar en una empresa orensana, líder de su sector -más concretamente el de la transformación de vehículos especiales. Poco tiempo después, comencé a darme cuenta de una serie de realidades que ocurrían a mí alrededor. Compartiendo trabajo con infinidad de compañeros vi como unos se quejaban de su trabajo, de sus condiciones, de su sueldo, mientras que otros preferían guardar silencio, con lo que las dudas empezaron a abordarme; ¿Es que acaso este empleado se siente más satisfecho en su trabajo que aquel otro?, ¿O es que, quizá, se siente más seguro de sí mismo, por eso no se queja?, ¿el que se queja es más cínico, por eso lo hace, pero no es capaz de dejar su puesto de trabajo si tan descontento está?, o quizá tenga hijos, y necesita un sustento para su familia, por eso no da el paso de dejar atrás lo que no le hace feliz...

A veces no se necesitan más que curiosidades personales para realizar una investigación, y esta, efectivamente, responde a mis curiosidades personales. ¿Por qué no puedo dar respuesta a mis curiosidades, y medir todo esto que no acabo de comprender?

Con esa intención, presenté mi renuncia al puesto, y me propuse a emprender esta tarea pendiente, la de realizar este TFG. Con la autorización de la empresa, dispuse una serie de mecanismos para medir diferentes dimensiones, siempre planteando como meta comprender un poco más sobre la satisfacción laboral, y por qué ante las mismas condiciones, unos empleados se mostraban más satisfechos que otros.

Dichos mecanismos se resumen en; medir la satisfacción laboral de los individuos, tratar de predecirla y explicarla teniendo en cuenta dimensiones como la satisfacción con los elementos laborales, la capacidad psicológica, el cinismo organizacional y la inteligencia emocional, utilizando teorías explicativas surgidas en los últimos años con clara relación a la comprensión de los recursos humanos.

A su vez, me gusta la idea de pensar que esta investigación es tanto de todos los que han sido mis compañeros como mía, ya que sin ellos no sería posible. También me satisface la idea de poder ponerle cara y voz a todos ellos, que esto no sea una investigación sustentada en

unos completos desconocidos, si no que sean mis antiguos compañeros, gente con la que he compartido infinidad de momentos, mejores y peores, y con la que guardo unas relaciones de amistad.

De esta forma, en un primer momento se define el problema de investigación cumpliendo los criterios conceptual, metodológico y académico- que se resume en medir la satisfacción laboral- y por consiguiente se elige el objeto de análisis -la empresa a la que hago mención.

Como concreción de lo anterior, se comienzan a definir los objetivos, y se elabora la revisión bibliográfica, formulando objetivos a mayores que se resumen de la misma. Asimismo se parte de la base de elaborar un instrumento de recolección de datos que permita la medición y la explicación del fenómeno, se eligen las técnicas que se van a emplear, la forma de clasificar los datos y la elaboración de los procedimientos explicativos. Con el fin de conseguir esto se determina el valor de las variables y cómo será efectuada la comparación y relación de las mismas.

Se aplican los instrumentos elegidos y se procede al análisis de consecución de objetivos, para llegar al punto final del trabajo, que es la elaboración de resultados, conclusiones e informe final.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### **2.1 LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Una de las primeras, por no decir la primera aportación en el campo del estudio de la satisfacción laboral, viene de la mano de Taylor. En su estudio realizado sobre los trabajadores de la *Bethlehem Steel Company*, llegó a la conclusión de que; a mayores ganancias, mejor promoción laboral, mejoras de incentivos en el seno de la producción y mayores oportunidades de progreso y ascenso, mejor disposición hacia el trabajo mostraban los trabajadores (citado en Aslan, 2001).

Más tarde, continuando con la línea de Taylor, pero prestando mayor atención a otra serie de variables, surgen los *Hawthome studies*. Estos estudios fueron realizados por Elton Mayo, que creyó relacionar positivamente que los efectos de distintas condiciones externas (iluminación, temperatura, espacio de trabajo...) influían directamente en el desempeño de los trabajadores. Digo “creyó”, ya que, con posterioridad, Mayo descubre que dicha mejora del desempeño de los trabajadores respondía a la causalidad de sentirse observados, sin embargo, extrajo una conclusión de sus estudios, que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción laboral, aún por encima de factores como la seguridad o la paga (citado en Bruce, 2006). Con lo que puso de relieve que no solo era pertinaz tener en cuenta variables unidimensionales –referidas a los factores del trabajador y sus condiciones personales-, sino que la satisfacción se podía estudiar como un constructo de variables multidimensionales –haciendo referencia a factores externos.

Comienzan de esta forma a cobrar una gran importancia los estudios que implican el conocimiento de los factores externos relacionados con el trabajador, como son los *Estudios sistemáticos de la naturaleza* de Haprock, que pretenden estudiar la satisfacción general con la vida de los sujetos y relacionarla con su habilidad para adaptarse a diferentes situaciones y los *Estudios de la realización de necesidades* de Schaffer (Ambos citados en Spector, 1997).

Tomando los estudios de Schaffer, Maslow (1954) desarrolla *La jerarquía de necesidades humanas*, tratando de poner en relevancia como las necesidades fisiológicas, de

seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización afectan directamente a la satisfacción laboral.

A su vez, Herzberg, apoyándose como punto de partida en las teorías de Maslow, relaciona directamente la satisfacción laboral con la jerarquía de este último, pero apuntando que; a) no todos los factores influyen en la satisfacción b) los factores relacionados con las necesidades más básicas sólo cuentan si no están cubiertos, pues simplemente previenen la insatisfacción<sup>1</sup> y c) sólo los factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos (citado en Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959). Con posterioridad Ewen, Hulin y Smith (1966), difieren con esta teoría concluyendo que si la ausencia de una variable lleva a la insatisfacción, por fuerza, la presencia lleva a la satisfacción.

Otras teorías relacionadas con la satisfacción laboral se enfocan directamente en las expectativas;

La primera teoría que puso esto como relevante fue la *Path-goal theory* (Georgepoulos, Mahoney, y Jones, 1957), y llevada al ámbito de los trabajadores por Vroom (1964) con la *Instrumentality theory*. Dicha teoría se basa en tres conceptos; a) las expectativas, b) la valencia y c) la instrumentalidad<sup>2</sup>.

El planteamiento de Vroom dio lugar a la *Teoría de las expectativas* (Porter y Lawler, 1968), donde se postula que la relación entre esfuerzo y desempeño está condicionada por las percepciones y capacidades humanas, con lo que la satisfacción no tiene por qué conducir a un mejor ni mayor desempeño laboral. Asimismo Porter y Lawler apuntan que la motivación y satisfacción laboral también se ven influenciadas por el tipo de tarea a realizar y la percepción de justicia y equidad que el trabajador sienta respecto a sus compañeros. De esta

---

<sup>1</sup> Hace referencia a ciertos factores, como la higiene, haciendo hincapié en que si son satisfechos, no se consideran como factores que aumenten la satisfacción laboral, por considerarlo el sujeto como algo básico de obligado cumplimiento. Por el contrario, si no se ven satisfechos, si influyen negativamente en dicha satisfacción laboral.

<sup>2</sup> La expectativa entendida como “la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por determinado resultado” (Martínez, 2003,: 36), la valencia como “ la orientación de una persona hacia determinados resultados” (Martínez, 2003.: 36) y la instrumentalidad como “la percepción del trabajador de que ciertos resultados lo llevarán a la obtención de otros resultados” (Martínez, 2003: 37)

forma se pone de relieve la necesidad de considerar aspectos internos del trabajo y aspectos externos.<sup>3</sup>

Más tarde, Lawler (1973) apunta a que la satisfacción laboral se ve, en gran medida, influenciada por la diferencia entre todas las cosas que la persona recibe realmente y las que cree que debe recibir.

Al mismo tiempo que surgen estas teorías, Locke (1976) plantea que el trabajador estará satisfecho en la medida en que se acerque a sus propósitos. Estableciendo así una dicotomía. Mientras que las teorías de expectativas se enfocan en explicar la relación del trabajador con respecto a su trabajo y lo que espera de él, la teoría de Locke pone su énfasis en la relación entre el trabajo y el trabajador, donde este último busca satisfacer sus propósitos, basado en la percepción subjetiva de las experiencias laborales. Cuanto más se acerquen dichas experiencias laborales a los objetivos personales del trabajador, más placer emocional obtendrá, y por tanto, más satisfacción laboral.

Continuando en la línea de Locke, Fleisman y Bass (1979) plantean que la satisfacción laboral sería una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto, como resultado de la experiencia del mismo en el cargo, en relación a sus valores.

Posteriormente, Weinert (1985) añadirá que la satisfacción laboral puede determinarse a partir de la valoración que realiza el sujeto acerca de los aspectos estructurales y procesuales de la organización, mientras que Cornell (Citado en Bowling, Beehr, Wagner y Libkuman, 2005) propone que la satisfacción laboral resulta de la comparación entre la situación laboral actual con un cierto nivel de adaptación, si las condiciones laborales son percibidas como favorables en relación con ese nivel de adaptación, el empleado sentirá satisfacción.

En la misma línea teórica, pero con otro enfoque, Perry y Mankin (2007) dirán que la satisfacción laboral es un estado subjetivo que se desarrolla de forma temporal en consonancia con las oportunidades de empleo.

En cambio, Judge y Larsen (2001) apuntan a que la satisfacción laboral no es más que la respuesta subjetiva ante los estímulos del trabajo. Asimismo, Luthans (2002) aporta que, si

---

<sup>3</sup> Aspectos internos relativos al trabajo, como los sentimientos de logro, autoestima, creatividad y control. Y aspectos externos al trabajo, como la justicia y equidad en cuanto a salario y promoción o las políticas organizacionales. (Porter y Lawler, 1968)

el trabajador percibe que sus valores son realizados en el trabajo, tendrá una relación positiva hacia este, aumentará su rendimiento, y con ello su satisfacción.

Nos habíamos detenido en los años 70, con Locke. Al final de esa década, Salancik y Pfeffer (1978) desarrollan la *Teoría del procesamiento social*. Proponen que cuestiones como la responsabilidad, la paga o la carga de trabajo son términos empleados para compararse uno mismo con los demás a lo largo de la carrera laboral. Según los autores, dichas cuestiones se construyen socialmente e influyen directamente en la satisfacción.

Desvinculándose de las teorías anteriores, Harpaz (1983) señala que los términos satisfacción laboral, actitudes laborales y clima organizacional son empleados indistintamente y sin un consenso. En su revisión terminológica, concluye que la satisfacción laboral es el resultado de una composición entre diferentes valores –valores afectivos, cognitivos, conductuales- que pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplir distintas funciones para el individuo.

Continuando esta línea, Peiró (1984) distingue entre actitud y disposición para enfrentar el trabajo. La satisfacción laboral se trataría así, de una actitud general resultante de las diferentes actitudes específicas.

Durante esta década, Martin y Hanson (1985) argumentan que la satisfacción debería ser entendida como el resultado entre las necesidades del trabajador y el trabajo. Es decir, la satisfacción laboral surgiría del resultado de las actitudes que muestran los trabajadores en relación a salario, supervisión, reconocimiento y oportunidades de ascensos, ligados a factores como la edad, la salud o las relaciones familiares (Aguado, 1988).

Arnold y Feldman (1986) definen la satisfacción como el monto total de los afectos que tiene el individuo para con su trabajo. Spector (1997) la refiere en términos de cómo la gente se siente con su trabajo y en los diferentes aspectos relacionados con este. Ellickson y Longsdon (2002) la definen como la medida de agrado de los empleados por su trabajo, mientras que Souza-Poza y Souza-Poza (2000) sostienen que es el punto de equilibrio entre los factores que crean “placer” y los que crean “dolor”.

Para Weiss (2002) la satisfacción laboral es un juicio de evaluación que uno hace de su trabajo, mientras que Sempañe, Rieger y Roodt, (2002) proponen la satisfacción en

relación con las percepciones y evaluaciones que el individuo tiene de su trabajo, relacionado directamente por circunstancias personales como las necesidades o los valores. En relación con esto, Mc Namara (2004) señala que las principales cuestiones que influyen en la satisfacción laboral son, la relación con el supervisor, el estado físico del ambiente en el que se trabaja y el grado de realización en el trabajo.

Rue y Byars (1992) apuntan a la satisfacción como un estado mental hacia el trabajo, Hirschfield (2000) la entiende como la combinación de las reacciones cognitivas y afectivas del trabajo, de nuevo focalizando en las expectativas. En este sentido también se ha definido la satisfacción laboral como “una actitud global de carácter más o menos positivo ante diferentes aspectos de la experiencia laboral. Esa actitud implica una apreciación de la situación del trabajo en diferentes aspectos considerados y del grado en que esa situación responde a las expectativas y aspiraciones” (García-Montalvo, Peiró y Soro, 2003: 424).

Por lo tanto observamos que cada uno de los autores pone en relevancia el factor o los factores que consideran importantes, y evalúan y desarrollan su trabajo en base a eso.

En síntesis, en la revisión bibliográfica sobre el término satisfacción laboral, predominan dos líneas teóricas bien definidas: la unidimensional y la multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo, que no equivale a la suma de las facetas de esta, aunque depende de ellas. La segunda, defiende que la satisfacción está determinada por diferentes condiciones y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de forma independiente (Harpaz, 1983).

La definición de satisfacción laboral que tomaré para este trabajo viaja en esta última línea de pensamiento, la multidimensional, con las siguientes consideraciones personales en base a las teorías explicitadas;

- La satisfacción laboral, evidentemente, tiene un marcado carácter subjetivo, los factores específicos<sup>4</sup> que determinan que se represente en mayor o menor medida pueden ser muy dispares entre diversos sujetos.

---

<sup>4</sup> Por factores específicos entiendo tales como el espacio de trabajo o la luminosidad; para un sujeto puede resultar satisfactorio lo que para otro insatisfactorio. Es decir, no existe una unidad de medida estándar para delimitar lo que supone apto o no apto cuando trabajamos con cuestiones subjetivas y personales.

- Los factores sociodemográficos inherentes al individuo, tales como la edad, la nacionalidad o los estudios, pueden tener una influencia significativa en la satisfacción laboral.
- Una mayor satisfacción laboral no necesariamente subyace en un rendimiento laboral superior.
- Considero que la satisfacción laboral se define desde un constructo triárquico integrado por: a) uno mismo, b) el contexto organizativo y c) las relaciones entre ambos dos, representadas en la forma conductual que adopta el individuo.

En este punto, resulta de utilidad destacar que en los últimos años se están postulando teorías que podrían ocupar posiciones relevantes como potenciales predictores de la satisfacción laboral. Tal es el caso de las teorías de capital psicológico (Luthans, Avey, Avolio y Peterson, 2010), inteligencia emocional (Salovey, Mayer, Caruso y Yoo, 2009), y cinismo organizacional (Dean, Brandes y Dharwadkar, 1998). Dichas teorías ayudarían a conformar la visión del constructo triárquico que he aproximado anteriormente, de la siguiente forma;

- Las teorías de capital psicológico ayudarían a aproximarse al “uno mismo”.
- Las teorías de cinismo organizacional nos llevarían directamente a la consideración subjetiva del “contexto organizativo”.
- Las teorías de inteligencia emocional nos ayudarían a comprender las conductas de “uno mismo” en el “contexto organizativo”.

## **2.2 EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Como base de partida en la búsqueda de predictores que puedan explicar de forma fiable la satisfacción laboral, surgen recientemente estudios sobre el capital psicológico. Este es un constructo teórico que se define como la capacidad de desarrollo psicológico positivo del ser humano, y que se caracteriza por a) tener confianza en uno mismo, así como para alcanzar los retos que se plantean y asumen (auto-eficacia), b) ser capaz de tener una visión positiva acerca de los sucesos presentes y los que están por venir (optimismo), c) ser consistente y mostrar perseverancia para lograr los objetivos, metas y retos, así como ser capaz de adaptarse

y adaptar el medio para lograrlos (esperanza) y d) ser capaz de sobrellevar la adversidad y sobreponerse a ella de una forma positiva (resiliencia) (Luthans, Youssef y Avolio, 2007).

La base teórica es un tanto escasa si nos fijamos en el contexto laboral, siendo una de las mayores aportaciones en este campo la de Fred Luthans, Carolyn Youssef y Bruce Avolio (Luthans, Youssef y Avolio, 2007). El capital psicológico parte de la teorización desde la psicología clínica, pero empieza a gozar de cierta relevancia en el campo del estudio de la satisfacción laboral, si bien se podría afirmar que son teorizaciones demasiado “jóvenes” en este campo, y no gozan de una base sólida y ampliamente desarrollada, y como se comentaba, la existente se centra demasiado en la psicología. Si bien podríamos someterla a estas críticas, también es necesario destacar que han sido sometidas a un proceso de conceptualización terminológica para buscar su adaptación al campo de la satisfacción, desarrollándose con ella test de diferente índole con la pretensión de medirla.

En base a dicha conceptualización, la auto-eficacia ha sido definida por Stajkovic y Luthans (citados por Luthans, Youssef y Avolio, 2007: 60) como la “convicción acerca de las propias habilidades para movilizar la motivación, los recursos cognitivos y los cursos de acción necesarios para realizar exitosamente una tarea específica en un contexto dado” Asimismo una serie de estudios, como los de Judge, Thoresen, Bono y Patton, (citados por Luthans y Jensen, 2002) han puesto la relación entre auto-eficacia y satisfacción laboral, así como entre la primera y la modificación del comportamiento organizacional (Stajkovic y Luthans, 2003).

Por otro lado, Seligman, Reivich, Jaycox y Gillham (1999), definen el optimismo como la diferencia entre las expectativas que un individuo tiene sobre su futuro y la explicación que el propio individuo hace acerca de dichos eventos. Según destacan Green, Medlin y Witthen (2004), es posible trabajar en el aumento de dicha esperanza, fomentando desde las organizaciones el aumento del optimismo en la atribución de explicaciones sobre eventos futuros, dicho aumento conduciría a una mejor disposición y un consiguiente aumento de la satisfacción laboral. Según las aportaciones de Chemer (Citado por Luthans y Youssef, 2007), este optimismo ha demostrado que puede predecir el rendimiento, ya que muestra una relación directa con el desempeño en ventas y liderazgo de sus estudios en el campo laboral y empresarial.

Tomando como partida los acercamientos teóricos de la psicología positiva, Snyder, Irving y Andersson (Citados por Luthans, Luthans y Norman 2005), proponen como definición de esperanza a la motivación. Sostienen que un estado de auto-motivación positiva derivada de la energía que propone la organización (*agency*) para la consecución de unas metas, se relaciona con la capacidad de motivación para planear la forma de alcanzar metas y objetivos (*pathway*), continuando en la línea de Green, Medlin y Witthen (2004) y proponiendo la oportunidad de trabajo desde las organizaciones para aumentar los valores de optimismo del individuo. Así explicitado, vemos que la esperanza no solo se relaciona con la determinación y motivación para alcanzar una meta, sino también al plan concreto para alcanzarla y a los recursos que la agencia pone a disposición de dichos planes de acción (Luthans, Luthans y Norman, 2005). Algunas investigaciones como las de Peterson y Luthans (2003) o Castañeda y Delgado (2008), han puesto en relación a la esperanza con el rendimiento, motivación y satisfacción laboral, así como con la creatividad, capacidad imaginativa y confianza en uno mismo.

Avey, Patera y West (2006) proponen su aportación a la capacidad psicológica, definiendo el concepto de resiliencia como un sistema de adaptación que permite a un individuo sobrellevar y recuperarse de forma rápida de un inconveniente, fracaso o situación en desventaja. Esto implica, según los autores, que el individuo después de sufrir una situación negativa, sea capaz de alcanzar un nivel de motivación tal que le permita adaptarse y superarlo rápidamente. (Avey, Patera y West, 2006). En el contexto de la satisfacción laboral, se ha estudiado la resiliencia y se ha relacionado con las satisfacciones con las organizaciones, el estrés laboral y la propia valoración de satisfacción con el trabajo, como en los estudios de Cameron, Dutton y Quinn, (2003) y Timmerman (2008).

Diversos estudios han partido de la observación de la capacidad psicológica, más concretamente el de Larsson y Luthans (2006), que ha relacionado la resiliencia con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, encontrado asociaciones significativas.

A su vez, Tews, Michel y Raymond (2011), señalan una existencia positiva entre auto-eficacia y rendimiento laboral. Briones, Tabernero y Arenas (2010) entre auto-eficacia y satisfacción laboral. Respecto al optimismo, Luthans, Avolio, Walumbwa, y Li (2005) hallaron una relación positiva con el rendimiento, la satisfacción y la felicidad con el trabajo, siendo esto corroborado por Chang, Li, Wu y Wang (2010). En cuanto a la esperanza,

observaciones empíricas señalan relaciones fuertes y positivas con la satisfacción y el rendimiento laboral (Luthans, Avolio, Avey, y Norman, 2007).

### **2.3 EL CINISMO ORGANIZACIONAL**

Dentro de las temáticas de comportamiento organizacional se ha observado la emergencia del concepto de cinismo organizacional, como respuesta a las condiciones de inestabilidad e inseguridad del empleo, como también de las condiciones de trabajo. De acuerdo con Cartwright y Holmes (2006), el cinismo se ha propuesto como un nuevo paradigma respecto de las relaciones laborales, debido a la ineficacia de las prácticas de liderazgo y administración.

La definición del concepto es un tanto compleja, ya que en la literatura se manejan tres definiciones diferentes. La primera hace hincapié en los rasgos de personalidad, la segunda lo trata como un rasgo del síndrome *burnout*<sup>5</sup> y la tercera como una actitud hacia el trabajo.

Definiéndola como un rasgo de personalidad, nos encontramos con Costa, Zonderman, McCrae y Williams (1985), que lo definen como una característica disposicional estable que es consistente entre situaciones. En la misma línea, Andersson (1996), la relaciona con sentimientos de desesperanza y frustración, como también con sentimientos de rechazo y sospecha respecto de las instituciones, entendiendo a otros grupos – de líderes o incluso compañeros- como malévolos. Más tarde, Andersson y Bateman (1997), añadirían sentimientos negativos hacia ideologías y convenciones sociales.

La segunda definición se encuentra enmarcada en el síndrome *burnout*, donde se considera al cinismo como un síntoma, además de la fatiga emocional, la despersonalización y la falta de logro (Salanova et al. 2005) En esta línea se ha considerado la idea de que la despersonalización sería equivalente e intercambiable con la dimensión de cinismo organizacional, involucrando desapego del trabajo, desarrollando actitudes despreocupadas respecto del trabajo, su estatus y naturaleza, el desempeño y con aquellos que están vinculados al proceso de trabajo (clientes, colegas, etc.) (Halbesleben y Bruckley, 2004; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

---

<sup>5</sup> Literalmente, “quemarse”. Definido como trastorno emocional provocado por el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral.

Finalmente, la tercera forma de entender el cinismo y la que se usará en este trabajo, por considerarla más adecuada, es definirlo como una actitud hacia el trabajo. En esta línea se encuentran diversos autores, quienes pronostican que el resultado del cinismo organizacional son trabajadores que presentan tendencias despectivas respecto de la organización y hacia sus miembros, al mismo tiempo que actuarán consistentemente con sus creencias y afectos negativos (Reichers, Wanous, y Austin, 1997; Vance, Brooks y Tesluk, 1995).

Tal como se ha mencionado, la emergencia del cinismo ocurre en términos de la escasa certeza con la organización (Cox y Didier, 2010). Diversos autores ponen el énfasis en el contrato psicológico. Andersson (1996) destaca tres fuentes de conflicto y amenaza del contrato psicológico; a) las características del entorno de negocios b) las características de la organización c) la naturaleza del trabajo.

Algunos autores como Hochwarter, James, Johnson y Ferris (2004), han incluido en el estudio del cinismo la concepción como rasgo de personalidad y como actitud hacia el trabajo, obteniendo efectos distintos en relación a las percepciones de las políticas organizacionales, satisfacción con el trabajo y conducta cívica organizacional.

En el caso de la noción de síndrome *burnout*, la emergencia del fenómeno se da en contextos de trabajo asociados a servicios, los cuales son intensivos en el manejo de relaciones humanas. En cambio, el cinismo organizacional, como elemento actitudinal es resultado del clima y condiciones de trabajo principalmente en organizaciones productivas. En lo referente a este trabajo, se ha optado por trabajar el cinismo organizacional como un fenómeno actitudinal, donde se define como una actitud negativa donde los individuos poseen creencias, que consisten en que las organizaciones (una muy concreta en este caso) adolecen de integridad y principios como lo son la justicia, honestidad y sinceridad, principios que a menudo son sacrificados por conveniencia, conducta poco escrupulosa y los intereses propios (Dean, Brandes y Dharwadkar, 1998).

De acuerdo con la concepción anteriormente expuesta, puede deducirse el rol que posee el liderazgo y supervisión dentro de la emergencia de esta actitud en los colaboradores de una organización. Como establecen Davis y Gardner (2004), el liderazgo es un proceso político y dentro de este contexto es necesario estudiar las relaciones entre líderes y colaboradores, en términos del rol de esta relación en el surgimiento del cinismo. Al volcar la

atención respecto del proceso político del liderazgo, encontramos la visión de Ammeter, Douglas, Gardner, Hochwarter y Ferris (2002), donde la función del líder es desarrollar una visión compartida. Esta definición pone en el centro la necesidad de comprender que esta habilidad política es central en la definición de un liderazgo efectivo. A juicio de estos autores, existe una serie de ámbitos de acción que poseen los líderes para reducir el cinismo de sus colaboradores, como lo es la promoción de la justicia organizacional, la reducción del conflicto percibido en la organización y el aumento en el clima de confianza (Perrewe y Ferris, 2000).

La justicia organizacional es un concepto que ha experimentado grandes cambios desde su formulación por Adams (Citado por Bernerth, Armenakis, y Walker, 2007). Una de las nociones más precisas corresponden a la elaboración de Niehoff y Moorman (1993), quienes toman la justicia como un concepto tridimensional: procedural, distributiva e interaccional. La justicia organizacional se ha visto correlacionada con los componentes de la conducta cívica organizacional (Niehoff y Moorman, 1993), mientras que las dimensiones procedural e interaccional, se encuentran positivamente correlacionadas con el apoyo organizacional percibido, apoyo interpersonal y lealtad hacia la organización (Moorman, Blakely, y Niehoff, 1998). Por otra parte, la justicia distributiva se encuentra negativamente correlacionada con afectos negativos hacia la organización y conducta desviada (Aquino, Lewis, y Brandfield, 1999). Bernerth, Amenakis y Walker (2007), encontraron que existe una relación negativa entre justicia y cinismo organizacional, mientras que los niveles de cinismo afectan la relación entre justicia organizacional y compromiso con el cambio.

En cuanto a la confianza organizacional y de acuerdo con Lau y Liden (2008), por décadas se ha documentado que mientras los empleados confían en sus líderes, ocurren resultados positivos en el trabajo, entre ellos, cooperación (Coleman, 1990), menor monitoreo (Langfred, 2004), un mejor desempeño grupal (Dirks, 2000) y organizacional (Davis, Schoorman, Mayer, y Tan, 2000). La confianza organizacional se ha visto vinculada con la interacción de equipos de trabajo y desempeño (Hui y Graen, 1997). Del mismo modo que existe variedad de efectos de esta dimensión de comportamiento organizacional, también es posible encontrarse diversidad en su definición. A menudo se asocia con situaciones de conflicto personal, de incertidumbre respecto de resultados o de resolución de problemas (Ertürk, 2008). En la literatura se encuentra que se define por la fuente de la confianza:

confianza en el líder (Grant y Sumanth, 2009), confianza en los compañeros de trabajo (Han y Harms, 2010), y confianza en la organización o lugar de trabajo (Hodson, 2004). Shockley-Zalabak, Ellis y Winograd (2000) definen la confianza en el lugar de trabajo como una serie de expectativas positivas que poseen los individuos acerca de la intención y el comportamiento de los miembros de la organización basada en los roles, relaciones, experiencias e interdependencias.

Cartwright y Holmes (2006) consideran que la mejora en la confianza organizacional es una función del líder, en cuanto a la generación y desarrollo de los valores y realidad (discursiva) en las organizaciones. El problema del liderazgo y la generación de confianza se basa en la teoría del contrato psicológico, expuesto por Rousseau, (1995) y las consecuencias de romper los acuerdos. El papel del líder comienza a exigir las competencias para el desarrollo de la confianza y el sentido en el lugar de trabajo (Andersson, 1996).

El término conflicto es amplio en su definición y ha sido extensamente estudiado a través de diversas disciplinas, incluyendo un amplio rango de interacciones sociales (Speakman y Ryals, 2010). Para introducir la dimensión del conflicto organizacional, es necesario reconocer la discusión en la literatura; el valor de los conflictos. Algunos investigadores como Tjosvold (2006) argumentan que la falta de comprensión de calificar el conflicto como un acontecimiento negativo, puede ser una consecuencia de la falta de capacidad en la gestión para orientar el proceso en una determinada oportunidad. En general es bien conocido, independiente de la definición teórica, el valor de los conflictos para tomar decisiones y otros aspectos centrales de la vida organizacional y social (Amason, 1996; Gruenfeld, 1995). El conflicto en sí, no es destructivo y cuando se logra conducir de manera constructiva, puede ayudar a profundizar en los temas, entender los problemas, crear soluciones y fortalecer las relaciones (Tjosvold, 2006). Para trabajar con una definición de conflicto organizacional, tomamos en cuenta los cuatro niveles que son caracterizados por Lewicki, Saunders, Barry y Minton (2003), intergrupo, intragrupo, interpersonal e intrapersonal. Por cuestiones prácticas, el conflicto será definido como, una serie de actividades incompatibles (Tjosvold, Wong, y Han, 2010), que se observa de modo más nítido en los niveles intergrupales e interpersonales. El conflicto se produce cuando el comportamiento de una persona está interfiriendo o generando la obstrucción de las acciones de otro.

De este modo, el cinismo organizacional puede ser enfrentado desde dos perspectivas: como una respuesta al contexto de la organización (Cox y Didier, 2010) o como una actitud que puede ser intervenida a través de la supervisión y sus características. Esta última forma de abordarse, fue trabajada a nivel conceptual por Davis y Gardner (2004) y tangencialmente abordada por Gardner, Avolio, Luthans, May y Walumbwa (2005). Sin embargo, no se ha encontrado en la literatura un artículo empírico que relacione ambas dimensiones, colocando esta relación en el ámbito de los efectos posibles de cierto tipo de liderazgo (*Leader-Member Exchange theory*).

## **2.4 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Casi se podría afirmar que existen tantas definiciones de inteligencia emocional como autores han escrito sobre ella, así Weisinger (1998) la define como el uso inteligente de las emociones. Gardner (1993), por su parte, añade que es el capital bio-psicológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas.

Mayer, Salovey y Caruso (2000) concluyen que la inteligencia emocional, incluyendo la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones, es la capacidad para procesar la información emocional con exactitud.

Otro autor, Bar-On (1997), define inteligencia emocional como un conjunto de capacidades no cognitivas que influyen en la habilidad de tener éxito al hacer frente aspectos del medio ambiente. Sin embargo, Goleman (1998: 98), uno de los principales autores en cuanto al estudio de la inteligencia emocional, propone la siguiente definición “capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

Asimismo, Vallés (2005: 33) define inteligencia emocional como “la capacidad del intelecto donde se empleen las emociones para resolver problemas.” En esta misma línea, Cooper y Sawaf (1997) añaden que la inteligencia emocional se trata de la aptitud para captar, entender y aplicar las emociones humanas.

Se entiende, por lo tanto, que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos. Su importancia radica en ser capaces de

controlar nuestros impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y la agilidad mental (Gómez, Galiana y León, 2000).

Después de acercarnos a las diferentes definiciones de inteligencia emocional, haré un esfuerzo por simplificar las diferentes definiciones, para concluir que la inteligencia emocional es una suerte de capacidad humana para adaptarse e interactuar con el entorno en base a sus propias emociones.

En base a sus propias definiciones, los autores han explicitado modelos diversos, cada uno poniendo en relieve las variables que considera más importantes o cruciales, para acercarse a la inteligencia emocional.

Goleman (1995), expone como componentes de la inteligencia emocional los siguientes; a) conciencia de uno mismo, es decir, de los propios estados internos, los recursos e instituciones b) autorregulación, entendido como control de nuestros estados emocionales, c) motivación, orientada al logro de objetivos, d) empatía, como conciencia de las emociones ajenas y e) habilidades sociales, como capacidad para incluir respuestas deseables en los demás.

Bar-On (1997) la propone de la siguiente forma; a) comprensión emocional de uno mismo, b) asertividad como habilidad para expresar sentimientos sin dañar a los demás, c) auto-concepto como capacidad para respetarse a sí mismo, d) autorrealización, como capacidad para realizar lo que realmente podemos.

Salovey y Mayer (1990) crean un modelo fundamentado en que la inteligencia emocional modela el procesamiento de la información emocional, sin tener en cuenta, como los autores anteriores, componentes de factores de personalidad. Ellos proponen la capacidad de regular las emociones y ser capaz de adaptarlas al logro del bienestar, íntimamente ligado al estudio de la satisfacción. Los componentes que ellos incluyen son los siguientes; a) percepción emocional –ser capaz de identificar las emociones en uno mismo y en los demás a través de gestos corporales-, b) facilitación emocional del pensamiento, como capacidad para relacionar los sentimientos con otras sensaciones -como el olor o el sabor- c) comprensión emocional -habilidad para resolver problemas e identificar qué emociones son semejantes, d) dirección emocional -comprensión de qué implicación tienen los actos sociales en las

emociones-, e) regulación reflexiva de las emociones promoviendo así el crecimiento personal -apertura a sentimientos positivos o negativos.

Cabe destacar que este modelo es uno de los más utilizados, en primer lugar por abstraerse de componentes de personalidad, y centrarse solo en la observación de las habilidades internas del ser humano y su mejora continua en base a la experiencia. Por lo tanto, es uno de los modelos más populares. Por si fuese poco cuenta con una destacable validez interna y una gran simplicidad.

Hemos visto hasta aquí dos tipos de modelos, por un lado los modelos mixtos - Goleman y Bar-On considerando ambos los rasgos de personalidad como variables fundamentales. Por otro lado, nos topamos con los modelos de habilidades cognitivas -el caso de Salovey y Mayer, restando importancia a los rasgos de personalidad propios de cada uno y orientándose más hacia la mejora continua de dichas habilidades-, pese a esto existen otra multiplicidad de modelos, que incluyen componentes de personalidad, habilidades cognitivas y otros factores de aportaciones personales.

De esta forma, Cooper y Sawaf (1997), hablan de cuestiones como alfabetización emocional<sup>6</sup>, agilidad emocional<sup>7</sup>, profundidad emocional<sup>8</sup> y alquimia emocional<sup>9</sup>. La principal crítica reside en la presunción de que este modelo está demasiado adaptado al mundo empresarial.

De nuevo íntimamente ligado al mundo empresarial, los autores Boccardo, Sassia y Fontenla (1999) apuntan hacia el auto-conocimiento, el control emocional, la automotivación, el reconocimiento de las emociones ajenas y la habilidad para las relaciones interpersonales.

Martineaud y Engelhart (1996) se decantan por componentes tales que: conocimiento en sí mismo, gestión del humor, motivación de uno mismo, control del impulso y apertura a los demás, siendo de los pocos modelos que incluye factores exógenos, como la apertura a los demás.

---

<sup>6</sup> Entendido como honradez emocional e intuición.

<sup>7</sup> Credibilidad, flexibilidad y autenticidad personal –saber escuchar, asumir conflictos...etc.

<sup>8</sup> Armonización de la vida personal y el trabajo

<sup>9</sup> Capacidad de innovación gracias a la experiencia.

Por otro lado, Rovira (1998) en un extensísimo trabajo, engloba su modelo en doce dimensiones que a su vez desglosa en infinidad de componentes, siendo, seguramente, el trabajo más completo en cuanto a lo que componentes de la inteligencia emocional se refiere. No podemos aquí detenernos demasiado en este modelo, por su considerable extensión, simplemente destacar que apunta dimensiones como; actitud positiva, reconocer los propios sentimientos, capacidad para expresarlos, capacidad para controlarlos, empatía, motivación, ilusión e interés, autoestima, saber dar y recibir, tener valores alternativos, poder superar las dificultades y ser capaz de integrar polaridades<sup>10</sup>.

Otros autores como Bonano (2001) prefieren fundamentar su modelo en los procesos de autorregulación del sujeto para afrontar la emocionalidad de modo inteligente.

Diversas investigaciones han confirmado asociaciones significativas entre inteligencia emocional y resiliencia –vista en el punto referido a capital psicológico-, (Kinman y Grant, 2010) así como entre inteligencia emocional y autoeficacia (Rastegar y Memarpour, 2009). Asimismo, el estudio conducido por O’Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver y Story (2011) ha confirmado que la inteligencia emocional es una aptitud clave para un rendimiento laboral exitoso, porque lo que es probable que altos niveles de inteligencia emocional presenten asociaciones significativas con la satisfacción laboral.

Para esta investigación tomaremos un modelo mixto de estas teorías, que implique la medición de características endógenas y exógenas, poniendo especial relevancia en tres dimensiones explicitadas por otros autores y tratando de simplificarlo lo más posible por cuestiones organizativas. De este modo tomaremos a) la atención a los sentimientos y emociones propias y ajenas, b) la claridad en cuanto al entendimiento de estos sentimientos y emociones, y c) la capacidad de regulación que se posee en base a los mismos.

---

<sup>10</sup> Este autor recoge 12 dimensiones y 20 componentes diferentes, aquí solo explicito las 12 dimensiones con la única pretensión de conocerlas.

## 2.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS CON BASE EN LA LITERATURA

Tras lo anteriormente expuesto, en cuanto a observación empírica, veamos la tabla 5, a modo de resumen. Se pueden extraer una serie de conclusiones que tratarán de contrastarse<sup>11</sup>;

**TABLA 5. RELACIONES COMPONENTIALES EXTRAÍDAS DE LA LITERATURA**

		Fuerza de la Satisfacción Laboral	
		Máxima	Mínima
Fuerza de los predictores	Máxima	Capital Psicológico Satisfacción con elementos laborales Inteligencia emocional	Cinismo organizacional
	Mínima	Cinismo organizacional	Capital Psicológico Satisfacción con elementos laborales Inteligencia emocional

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica

De esta forma, y con base en la literatura, vemos que;

- A mayor capital psicológico, mayor satisfacción laboral general.
- A mayor inteligencia emocional, mayor satisfacción laboral.
- A menor cinismo organizativo, mayor satisfacción laboral.
- A mejor consideración de la satisfacción con elementos laborales, tales como oportunidades laborales o ambiente físico de trabajo, mayor satisfacción laboral.
- Variables descriptivas como ser mujer, gozar de mayor antigüedad u ostentar mayor categoría laboral presuponen un aumento de la satisfacción laboral.

<sup>11</sup> Asimismo se incluyen tablas de resumen bibliográfico en *Capítulo 8. Anexos*. (Tablas 1,2,3 y 4: 71-75)

### **CAPÍTULO 3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

Como objetivos generales, en un primer momento se establece ser capaz de elaborar una medición observable, utilizando elementos de encuesta, para medir las dimensiones –todas ellas delimitadas en el marco teórico- que vemos a continuación;

1. Satisfacción con los elementos laborales<sup>12</sup>.
2. Capacidad psicológica.
3. Cinismo organizacional.
4. Inteligencia emocional.

Ser capaz de emplear dichos métodos de encuesta para medir esas dimensiones en una población dada, en un determinado momento del tiempo, y de modo censitario, tratando de recoger el 100% de dicha población.

Estos objetivos generales pueden ser concretados en objetivos específicos;

Conocer y delimitar cuestiones de carácter socio-demográfico en el objeto de estudio y medir su influencia en la satisfacción laboral general.

Recoger mediciones fiables utilizando las siguientes dimensiones;

- Satisfacción con los elementos laborales.
- Capacidad psicológica.
- Cinismo organizacional.
- Inteligencia emocional.

Ser capaz de crear un modelo explicativo mediante la reducción de variables en función de su capacidad explicativa y quedándonos con las más influyentes.

Dar respuesta a los objetivos específicos surgidos de la revisión bibliográfica.

---

<sup>12</sup> De aquí en adelante será llamada “satisfacción laboral”, por cuestiones de simplicidad. Cabe destacar que en la encuesta ha sido incluida una cuestión en la que se pide valoración en una escala de 0 a 10 sobre la satisfacción laboral general –que actuará como variable dependiente. Esta última será siempre denominada como “*satisfacción laboral general*” para diferenciarla de la primera.

## CAPÍTULO 4. OBJETO DE ESTUDIO Y METODOLOGÍA

### 4.1 DELIMITACIÓN DEL CASO Y DEL OBJETO DE ESTUDIO

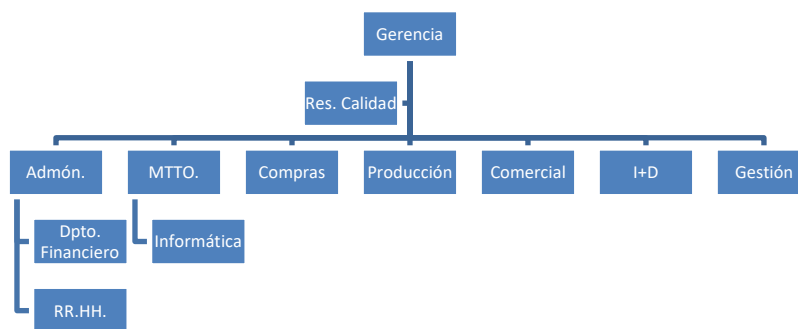
Esta empresa, que mantendré en anonimato a petición de la gerencia de la misma, realiza labores en el campo de la transformación de vehículos, y ofrece productos tales como ambulancias y vehículos especiales de Cuerpos de Seguridad del Estado.

Su producción anual ronda los 800 vehículos, controla en torno al 70% del mercado nacional, el 10% del mercado europeo y comienza –desde 2011- su expansión en los mercados de Oriente Próximo, África y Sudamérica.

Tiene una plantilla de trabajadores fija estimada en unos 160 empleados, que, por motivos de producción y esporádicamente, puede sobrepasar los 200 –especialmente en los meses invernales.

Tomando los datos facilitados por la propia empresa, este es el organigrama básico de la misma;

**ILUSTRACIÓN 1. FORMA ORGÁNICA DE LA EMPRESA DE ESTUDIO**



Fuente: elaboración propia en base a datos facilitados por la empresa

Cabe mencionar que, si bien se observan una serie de características en esta empresa, que nos lleva a pensar que funciona de forma vertical y lineal, también observamos características propias de las organizaciones horizontales, que detallaré a continuación:

Entre procesos de diferentes niveles jerárquicos;

- Autoridad lineal y única: Cada subordinado se reporta solamente a su superior, tiene un solo jefe y no recibe órdenes de ningún otro.
- Líneas formales de comunicación: Cada superior centraliza las comunicaciones en línea ascendente de los subordinados.
- Centralización de las decisiones: Solo existe una autoridad suprema que centraliza todas las decisiones y controla la organización.

En cualquier caso, al margen de estas características, entre procesos de un mismo nivel observamos lo siguiente;

- Autoridad funcional o dividida: esta se basa en la especialización, es autoridad de conocimiento y se expande a toda la organización.
- Línea directa de comunicación: las comunicaciones son efectuadas directamente sin necesidad de intermediarios.
- Descentralización de las decisiones: no es la jerarquía sino la especialidad quien promueve las decisiones.
- Énfasis en la especialización: cada órgano o cargo contribuye con su especialidad a la organización.

Por lo tanto, si bien se da una organización lineal cuando observamos diferentes procesos del sistema jerárquico, es decir, de forma vertical, cuando observamos la organización en los procesos de un mismo nivel jerárquico, observamos un desarrollo horizontal y descentralizado. En vista a esto, me atrevería a decir que esta empresa combina ambos tipos, conformando un sistema mixto que le permite mantener un orden y coherencia en cuanto a decisiones, así como una mayor especialización al compartir conocimientos entre diferentes procesos (Frank, 1999).

Como comentaba con anterioridad, me he visto inmerso dentro del proceso de producción, que se ubica en el centro del organigrama que acabo de presentar, y donde figuran –según datos facilitados por la empresa- 89 trabajadores actualmente.

A raíz de trabajar y compartir momentos con mis compañeros, me he dado cuenta de una serie de realidades. Por ejemplo, que unos empleados muestran más satisfacción que otros o que las realidades personales de cada uno, tales como su educación, paternidad o

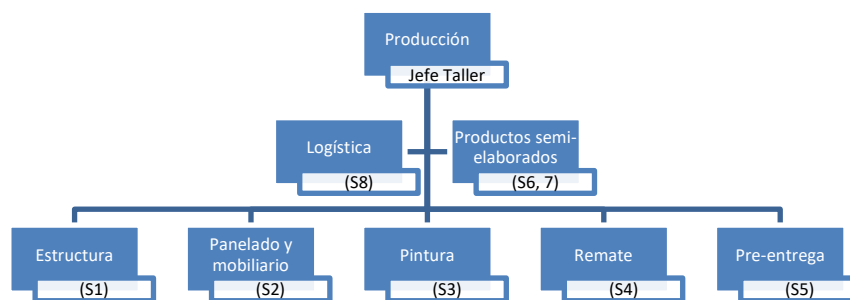
nacionalidad, pueden influir de manera significativa en su relación con el trabajo y la empresa –más adelante ampliaremos esta serie de cuestiones, ahora simplemente que sirvan a fines expositivos.

Por esto y otra serie de cuestiones se ha propuesto realizar este estudio, tratando de analizar las respuestas de los que han sido compañeros durante tanto tiempo. A continuación puntualizaré sobre esto;

Solo incluiré a trabajadores que participen del proceso de producción. Los empleados que se engloban en otros procesos que no son el de producción tienen una serie de facilidades –nóminas más amplias, no están sometidos a trabajo físico ni a cambios drásticos de temperatura, ruidos, polución, accidentes que pongan en peligro su integridad física- que creo que podrían influir en la medición de la satisfacción laboral. Podría ser una comparativa de futuro. Quizá fuese irreal tratar de medir diferencias –en cuanto a satisfacción laboral- cuando no sé tan siquiera si existen por no haberlas percibido mediante la observación.

Quiero delimitar ahora las diferentes fases dentro del proceso de producción, que expondré con otro organigrama, y que será explicado en más detalle en los anexos. (Consultar *Capítulo 8. Anexo documental: 76*)

## ILUSTRACIÓN 2. FORMA ORGÁNICA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN



Fuente: elaboración propia en base a datos facilitados por la empresa

## 4.2 METODOLOGÍA

Los métodos de investigación que guiarán a este trabajo están principalmente orientados a la descripción y explicación de las influencias en la satisfacción laboral general, entendida siempre como una dimensión relacionada con los recursos humanos. Se emplearán técnicas estadísticas como la comparación de medias, el análisis factorial y la regresión para llegar a este objetivo.

Los instrumentos de investigación están basados en la recolección de datos mediante un cuestionario de auto-elaboración, basado en cuatro cuestionarios diferentes, ya testados. Debido a limitaciones de administración, a la falta de tiempo y a la búsqueda de administración en un solo momento del tiempo, se ha procedido a la adaptación y reducción de dimensiones de los siguientes cuestionarios, buscando siempre a) respetar una mínima estructura interna planteada por los autores originales b) adecuarlo lo más posible al léxico y realidades de la población objeto del estudio c) limitar las variables medidas a las consideradas más relevantes<sup>13</sup> (Cuestionario completo en *Capítulo 8. Anexo documental*: 86-92).

- Cuestionario de satisfacción laboral: adaptado del cuestionario S10/12 de Meliá y Peiró. Este cuestionario se desarrollaría desde los ítems 1 al 15, ambos inclusive.
- Cuestionario de capacidad psicológica: adaptado del cuestionario de capacidad psicológica de Luthans. Iría desde los ítems 16 al 27, ambos inclusive.
- Cuestionario de cinismo organizacional: adaptado tomando como base el cuestionario de nombre homónimo de Brandes. Los ítems serían desde el 28 al 36, ambos inclusive.
- Cuestionario de inteligencia emocional: adaptado del cuestionario de nombre homónimo de Salovey. Comprendería entre los ítems 37 al 45. Ambos inclusive.
- Se incluyen una serie de cuestiones socio-descriptivas de elaboración propia y una última cuestión, que servirá como referencia, en la que se solicita valorar en una escala de 0 a 10 la satisfacción laboral general.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Basado en una escala Likert desde 0 hasta 7. Si bien la más empleada es la escala de 0 a 5, asumimos que esta proporciona mayor amplitud en las respuestas aunque esté más expuesta a la influencia de valores extremos.

<sup>14</sup> Se incluye apoyo con una traducción al portugués, que se adjunta debajo de cada enunciado en castellano, considerando la población de esta nacionalidad así como de nacionalidad brasileña que trabaja allí.

Asimismo, cada uno de ellos se agrupa en conglomerados de tres ítems –para un total de 15 dimensiones- que pretenden medir una serie de realidades concretas dentro de cada uno (Desglose de dimensiones en *Capítulo 8. Anexo documental*, tablas 6, 7, 8 y 9: 77-80).

En cuanto a la selección de técnicas de trabajo, en un primer momento el cuestionario estaba diseñado para ser cumplimentado por la población en su hogar, pero la empresa propuso la facilidad para realizar una investigación de campo. En reducidos grupos, de 3 o 4 individuos, he ido administrando los cuestionarios en horario laboral y en las instalaciones industriales, pudiendo resolver dudas y orientar con respecto a cuestiones gramaticales y ayudando en la delimitación de cuestiones descriptivas.

El carácter del cuestionario era originariamente censitario, tratando de recoger el 100% de la población, sin embargo, por cuestiones organizativas propias de la empresa, así como por cuestiones personales –sujetos que se niegan a cumplimentar la encuesta- no ha podido ser censitaria (Consultar tabla 10 y 11 en *Capítulo 8. Anexo documental*: 83). Con cada cuestionario fue suministrada una tarjeta, que sirvió como portada de la encuesta, donde se recoge y resume la correcta forma e instrucciones para cumplimentar la encuesta (Tarjeta en *Capítulo 8. Anexo documental*: 85).

Asimismo, al tener la oportunidad de realizar el trabajo *in situ*, antes de la administración he podido dar una serie de indicaciones e instrucciones para la cumplimentación de la misma, dándose esta de la siguiente forma (Incluidas en *Capítulo 8. Anexo documental*: 84);

- Solicitud formal para realizar el sondeo (Solicitud en *Capítulo 8. Anexo documental*: 81-82).
- Reunión informal con el gerente de la empresa para definir modos de proceder y fechas para la administración del cuestionario.
- Desplazamiento a las instalaciones industriales, presentación de la investigación, charla personal e instrucciones para proceder con la cumplimentación de la encuesta.
- Asistencia personalizada en la cobertura de la encuesta y recogida de cuestionarios.
- Codificación, creación de la matriz y tratamiento de datos en el programa estadístico SPSS<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Software estadístico SPSS. versión 23.

## **CAPÍTULO 5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

### **5.1 ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD.**

En primer lugar, y antes de realizar cualquier otro tipo de análisis, es imprescindible medir la fiabilidad del instrumento de medida, en este caso el cuestionario<sup>16</sup>.

Como hemos visto en las cuestiones metodológicas, aunque el cuerpo del cuestionario sea unívoco, con un total de 45 ítems y 15 dimensiones que se pretenden medir, está conformado por 4 cuestionarios diferentes. Por lo tanto es justo realizar el análisis de fiabilidad tomando independientemente cada uno de estos cuestionarios.

Este análisis es necesario para medir la potencia de las mediciones, para comprobar que todas ellas se realizan en la misma dirección y ser conscientes de la capacidad real para medir dichas dimensiones con la que cuentan todos los ítems, o dicho de otro modo, el análisis de fiabilidad permite estudiar las propiedades de las escalas de medición y de los elementos que componen las escalas. El procedimiento análisis de fiabilidad calcula un número de medidas de fiabilidad de escala que se utilizan normalmente y también proporciona información sobre las relaciones entre elementos individuales de la escala, aunque en este caso, únicamente nos centraremos en la observación del Alfa de Cronbach<sup>17</sup> (Pérez, 2005b).

Prestaremos especial atención al Alfa de Cronbach de elementos estandarizados, ya que se calcula teniendo en cuenta la correlación de los ítems, a diferencia de la no estandarizada, que solo toma las varianzas.

De este modo, vemos que el alfa estandarizada para el primer cuestionario, el de “*Satisfacción laboral*”- denominado en otros puntos como satisfacción con los elementos laborales- , que engloba desde los ítems 1 al 15, se calcula en 0.926 (Tabla 12). Es bastante

---

<sup>16</sup> Todas las tablas de este epígrafe están incluidas en *Capítulo 8. Anexo estadístico*: 93-94.

<sup>17</sup> El alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, que se basa en la correlación entre elementos promedio. Varía entre 1 y 0. Cuanto más se ajuste el valor ofrecido por el alfa a 1, más consistente y fiable será la medición. Por el contrario, si tomase un valor cercano a 0, nos llevaría a pensar en la poca potencia de medición y la escasa fiabilidad.

cercano a 1, por lo tanto nos dice que es un cuestionario con unos ítems muy correlacionados y con una buena potencia en las mediciones.

El alfa estandarizada que arroja el programa para el segundo cuestionario, “*Capacidad psicológica*”, delimitada entre los ítems 16 y 27, es 0.772, que si bien no es tan alto como en el primer caso, supera con creces el 0.70<sup>18</sup> (Tabla 13).

El tercer cuestionario, el de “*Cinismo organizacional*” –con ítems desde el 28 al 36- arroja un alfa estandarizada de 0.845, que también es un valor a tener en cuenta para asumir una medición fiable (Tabla 14).

Los problemas surgen en la última alfa estandarizada, la relativa al cuestionario de “*Inteligencia emocional*”, que se coloca en un valor de 0.555. No es un valor superior a 0.70, y se coloca prácticamente en la mitad entre 0 y 1. Tras el análisis pormenorizado de las correlaciones entre los diferentes ítems, el mayor ajuste que se puede realizar, tratando de mantener en el cálculo del alfa el mayor número de ítems con la mayor fiabilidad posible, concluye en que los ítems 37 y 45 son los que peor funcionan, mostrándose incapaces de arrojar un valor de alfa elevado de forma conjunta entre ellos. Asimismo muestran reducir bastante el alfa cuando se consideran con el resto de ítems de este cuestionario. Procediendo a extraer un alfa sin tener en cuenta estos dos ítems –recordamos, los 37 y 45- el valor estandarizado se coloca en 0.628. Si bien sigue sin ser un valor que nos confirme la potencia de las mediciones, se aproxima ligeramente a 0.70. Es importante tener en cuenta que este cuestionario es el que más problemas ha generado, debido a su multiplicidad de ítems -48 en origen. Es probable que el valor bajo en cuanto a fiabilidad sea debido a la reducción de 48 a 9 ítems. (Tablas 15 y 16).

Aunque sería conveniente eliminar dichas mediciones del análisis y del cuestionario, van a tenerse igualmente en cuenta. En realidad el alfa estandarizado nos habla de la correlación de los ítems entre sí, y de la potencia de la medición, no tanto de que en realidad midan o no lo que se pretende. Por lo tanto, asumiendo que gozan de menor fiabilidad y de menor potencia en cuanto a la medición global, conformarán parte del análisis en cualquier caso. En un cuestionario de 45 ítems, que se ha diseñado tan reducido para limitar su complejidad y administración, eliminar 2 ítems, si considerásemos los 37 y 45, o 9, si

---

<sup>18</sup> Según César Pérez López (2008), valores superiores a 0.70 son relevantes, y gozan de consenso entre diferentes autores, para tomar en consideración que una medición es potente y fiable.

considerásemos la encuesta “*Inteligencia emocional*”, -ítems del 37 al 45- al completo, sería una pérdida importante de datos que podrían resultar de utilidad más adelante.

## **5.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR FRECUENCIAS**

Es necesario en este punto observar las características de clasificación de la población, en primer lugar para delimitar cómo es la población del estudio. En segundo lugar para contextualizar los resultados posteriores del resto de variables, muchos de ellos basados en las variables que ahora serán presentadas<sup>19</sup>.

### **5.2.1 Definiendo al sujeto “estándar”**

Teniendo en cuenta esta consideración, podemos ver que la mayoría de los sujetos de esta población son de género masculino –en un 92% de los casos observados- (Tabla 17), con una edad comprendida entre los 36 y 45 años -37% de los casos- y también comprendida entre los 26 y los 45 años -71% de los casos (Tabla 18).<sup>20</sup>

Por otro lado, su nivel educativo se correspondería principalmente con los estudios de grado primario -43%- o de Formación Profesional de primer grado -25% (Tabla 19).

Existen varias nacionalidades recogidas en la población –sujetos con nacionalidades de origen diferentes pero que gozan de nacionalidad española y sujetos con permiso de residencia español-, aun así la población es preeminentemente de nacionalidad española de origen, correspondiéndose con un 80% (Tabla 20).

En cuanto a si ha tenido descendencia, un 57% afirma tener hijos (Tabla 21). Asimismo, el estado civil más frecuente es casado -48%- seguido de soltero -35% (Tabla 22).

En cuanto a la antigüedad en la empresa, el 31% de los casos goza de una antigüedad de entre 3 años y 1 mes (37 meses) y 10 años (120 meses). Existe un 36% de los casos con

---

<sup>19</sup> Todas las tablas de este epígrafe serán incluidas en *Capítulo 8. Anexo estadístico: 95-96*

<sup>20</sup> Si bien en las tablas que veremos a continuación, los porcentajes aparecen sin redondeo, al tratarlos aquí, para simplificar las cosas, serán redondeados.

antigüedad comprendida entre dos categorías, que son de 7 meses a 1 año (12 meses) -16%- y 1 año y 1 mes (13 meses) y 3 años (36 meses)- 20% (Tabla 23).

Por último, en cuanto a categoría laboral, destacan los Oficiales de 1ª Categoría- 36%- y los Peones -28% (Tabla 24).

A tenor de estos datos podemos decir que el sujeto “estándar” sería un hombre de mediana edad, comprendida entre 36 y 45 años, que únicamente ha completado sus estudios primarios, español, casado y con hijos. Lleva más de 3 años trabajando en la misma empresa, pero sin superar los 10, y su categoría laboral es la de Oficial de 1ª categoría.

### **5.3 ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR MEDIAS**

Como se ha visto en las cuestiones metodológicas, las mediciones se basan en un cuestionario de 45 ítems. Dicho cuestionario está compuesto por 4 cuestionarios diferentes, adaptados y refundidos dentro del mismo. Asimismo, podemos descomponer la encuesta completa en 15 dimensiones diferentes que se presuponen sensibles a la medición mediante 3 ítems cada una<sup>21</sup>.

A continuación serán tratadas las medias de las 15 dimensiones, agrupadas por sus respectivos ítems, pero tratados de forma individual. Para dicho análisis, se tienen en consideración 2 variables independientes diferentes, que considero íntimamente relacionadas con respecto al trabajo y capaces de crear una diferenciación en las medias que nos permita observar variaciones en las respuestas, como son la categoría laboral y la antigüedad laboral.

A fin de simplificar el análisis, pudiendo establecer una comparación entre las respuestas en función de las variables independientes, serán analizadas las dimensiones una por una, viéndolas en conjunto para las dos formulaciones diferentes en cuanto a la variable independiente<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> Todas las tablas de este epígrafe serán incluidas en *Capítulo 8. Anexo estadístico: 97-111*.

<sup>22</sup> En el anexo se ordenan las tablas por dimensión, y no por variable independiente.

Aunque principalmente serán tratadas las medias<sup>23</sup>, también serán mostradas las desviaciones estándar<sup>24</sup>, que nos sirven como apoyo para la comprensión de los valores alrededor de la media, y ver si la respuesta es más unívoca o menos con respecto a ésta<sup>25</sup>.

Por otro lado, dichas mediciones están planteadas en una escala Likert, con valor mínimo 0 y valor máximo 7. Por lo tanto, medias superiores a 3.5 (que se corresponde a la media exacta de la escala) pueden ser consideradas como positivas, inferiores a ese valor, negativas.

### ***5.3.1 Dimensiones relacionadas con la medición de la satisfacción con los elementos laborales***

#### ***Dimensión 1***

La primera dimensión hace referencia a la satisfacción intrínseca como tal con respecto al trabajo que se realiza. Sus ítems pretenden medir las *Oportunidades de ascenso y mejora en el trabajo* (P1), *La consecución de los objetivos y tasas de producción* (P2) y *La oportunidad de cambiar de empresa, para trabajar en otra diferente*<sup>26</sup> (P15).

Podemos observar que los *Oficiales de 3ª Categoría*<sup>27</sup> son los más descontentos en cuanto a oportunidades laborales (2.75 de media) si bien la desviación estándar es bastante elevada (3.202), lo que nos lleva a pensar que las respuestas difieren bastante en algunos casos. *Especialistas y Oficiales de 2ª Categoría* serían los más satisfechos.

---

<sup>23</sup> Entendida como valor promedio.

<sup>24</sup> Entendida como la diferencia entre la media y los valores extremos.

<sup>25</sup> A modo aclaratorio, las "(P)" hacen referencia al ítem o enunciado con el que se corresponde dentro del cuestionario.

<sup>26</sup> Cabe recordar que este ítem está formulado positivamente, lo que en realidad se pregunta es sobre la continuidad en la empresa, por lo que, a una mayor media en las respuestas, mayor deseo de continuar en dicha empresa conllevando una mayor supuesta satisfacción. A menor media, mayor deseo de abandonar la empresa concluyendo en una menor satisfacción. Por otro lado, si bien todos los ítems guardan orden en el cuestionario, este figura "descolocado" a sabiendas, por la consideración de ser un enunciado demasiado "brusco" para figurar al inicio del cuestionario.

<sup>27</sup> En cursiva por tratarse del nombre de una categoría en una variable –de aquí en adelante y para todos los casos- y en mayúscula por ser una designación propia del mundo laboral.

Asimismo, de nuevo los *Oficiales de 3ª Categoría*, se muestran bastante insatisfechos en cuanto a objetivos y tasas de producción, solo precedidos por los *Ingenieros técnicos y los mandos intermedios*. Los más satisfechos, los *Aprendices* con un 6.00 de media.

En cuanto a deseo de abandonar la empresa, destacar a los *Peones* como los menos dispuestos a continuar en la empresa (2.24 de media). Mencionar a los *Oficiales de 3ª Categoría*, que demuestran de nuevo una media bastante baja, aunque no de las más bajas (3.25). *Oficiales de 2ª Categoría* destacan ampliamente como los más decididos a no abandonar la empresa con un 5.50 de media (Tabla 25).

Veamos ahora en función de la antigüedad. Los empleados de hasta 6 meses de antigüedad son los que destacan en los tres ítems por las medias más elevadas (6.25, 5.50 y 3.75 respectivamente, con unas desviaciones bastante bajas).

Los empleados de entre 13 meses y 36 meses<sup>28</sup> de antigüedad son los más críticos con respecto a oportunidades laborales (4.08) y deseo de continuar en la empresa (1.91).

En cuanto a objetivos y tasas de producción, los que los consideran peores son los empleados de mayor antigüedad, aquellos comprendidos entre 121 meses y 180 meses (3.00), y los que superan los 180 meses (3.63), quizá al gozar de mayor antigüedad, aumenta la exigencia en cuanto a rendimiento (Tabla 26).

## ***Dimensión 2***

Esta dimensión pretende medir el ambiente físico de trabajo y las condiciones del mismo. En el primer ítem (P3) se hace referencia a *La limpieza, higiene y salubridad*. En el segundo (P4) al *Espacio de trabajo y entorno físico*, y en el tercero (P5), a *La temperatura del lugar de trabajo*.

Al igual que en la primera dimensión, destacan negativamente los *Oficiales de 3ª Categoría*, con las menores medias en limpieza, higiene y salubridad (2.75) y entorno físico (3.50), aunque las desviaciones son elevadas, superando los 2 puntos de desviación.

De forma idéntica a la primera dimensión, de nuevo los *Aprendices* destacan por las medias más elevadas. 5.50 para limpieza, higiene y salubridad, 5.50 para entorno físico y 3.00

---

<sup>28</sup> En cursiva – de aquí en adelante- por tratarse de una categoría dentro de una variable recogida en la encuesta.

para temperatura (Aquí solo superados por los *Ingenieros técnicos-mandos intermedios* con un 3.50). Destacar que los *Oficiales de 2ª Categoría* puntúan con 0 la temperatura (Con valor 0 en la desviación), y los *Peones* con 1.00 (Tabla 27).

Conforme a la antigüedad, los empleados de hasta *6 meses* destacan por tener la mayor media en limpieza e higiene (5.00) y en temperatura (3.50). Se muestra una relación con la primera dimensión, donde también tenían los mayores valores medios.

Los empleados de *7 hasta 12 meses*, ubican la media de entorno físico en 5.10, siendo la máxima.

Los trabajadores de *121 hasta 180 meses* de antigüedad, cuentan con las medias más bajas para los tres ítems, 1.50, 2.25 y 0.88 respectivamente (Tabla 28).

### ***Dimensión 3***

Esta dimensión hace referencia a la supervisión, en ella se pregunta sobre la *Influencia positiva en el rendimiento de la supervisión* (P5), sobre la *Frecuencia de la supervisión* (P6) y sobre la *Corrección de dicha supervisión* (P7).

En función a la categoría laboral, los *Aprendices* son los más satisfechos con las supervisiones (6.00, 6.50 y 6.00 respectivamente), con desviaciones bajas, mientras que los *Oficiales de 3ª Categoría* son los más insatisfechos de nuevo, con unas medias de 3.50 para influencia positiva de la supervisión –aunque aquí se ven superados por los *Oficiales de 2ª Categoría* con un 3.00- un 3.25 para frecuencia de la supervisión y un 2.75 para la corrección de la supervisión, aunque las desviaciones son bastante elevadas (Tabla 29).

En cuanto a la antigüedad, parece que existe la dinámica de que a mayor antigüedad, más bajas son las medias. Si bien no es equilibrado, y se observan ciertos altibajos en la caída, si es cierto que de nuevo las medias más altas son las relativas a los empleados con antigüedad de hasta *6 meses* (6.50, 6.25 y 5.75 respectivamente, con unas desviaciones muy reducidas). Por el contrario, los empleados con más de *181 meses* de antigüedad (más de 15 años), muestran medias de 3.50, 3.50 y 3.13, por ese orden, si bien es cierto que las desviaciones son bastante elevadas, con valores muy superiores a 2.000. Destaca el valor de la media de los empleados con antigüedades comprendidas entre *121 y 180 meses* (10 y 15 años), que valoran la corrección de la supervisión en 2.75 (Tabla 30).

#### ***Dimensión 4***

Esta dimensión hace referencia a las prestaciones recibidas, se pretende medir la satisfacción de los empleados con la correspondencia de la empresa por su trabajo. Está conformada por los ítems *Igualdad de trato de la empresa con respecto a los compañeros* (P9), *Apoyo por parte de los superiores* (P10) y *Salario en función del trabajo realizado* (P11).

Veíamos en todas las dimensiones anteriores que con respecto a categoría laboral, los *Oficiales de 3ª Categoría* se mostraban como los más críticos. No cambia esa consideración para esta dimensión, aunque comparten medias negativas con los *Oficiales de 2ª Categoría*. Para los de *3ª Categoría*, las medias son de 3.25, 3.25 y 2.75. Para los de *2ª Categoría*, son de 2.25, 3.75 y 2.75. Si bien los *Oficiales de 1ª Categoría* son los que consideran que tienen menos apoyo por parte de sus superiores, y se ubican en el valor 2.86 para ese ítem.

De nuevo, y ya de forma habitual, los *Aprendices* son los que muestran medias más altas. Así creen que la igualdad de trato es de 5.50 y el apoyo por parte de los superiores de nuevo de 5.50. Por otro lado, los que se consideran mejor pagados son los especialistas (4.63 de media). Los valores de las desviaciones estándar son muy altos en todas las categorías e ítems que acabamos de mencionar (Tabla 31)

Estamos observando una serie de dinámicas que más o menos se repiten, así los *Oficiales de 3ª Categoría* son los más críticos. De nuevo por antigüedad vemos la dinámica que avanzábamos en la dimensión anterior. Los de mayor antigüedad, de entre *121 y 180 meses* y los de más de *181 meses*, no son capaces de sobrepasar el 3.50 en ninguno de los ítems analizados, aunque los que se consideran peor pagados son los de antigüedades de entre *7 y 12 meses*, con un 2.60 de media.

Los de antigüedad inferior a *6 meses* muestran unas medias sumamente altas y relativamente próximas al 7 en los tres ítems (6.50, 5.75 y 5.50), con unos valores de desviación nunca superiores a 1.258 (Tabla 32).

#### ***Dimensión 5***

Esta dimensión pretende medir la participación del empleado en cuestiones de la empresa, para ello se mide *Como son las relaciones personales con los superiores* (P12), como es el

*Cumplimiento de la normativa y convenio por parte de la empresa (P13) y En qué medida se da la negociación sobre aspectos laborales (P14).*

Siguiendo la lógica de lo que hemos visto hasta ahora, las medias más elevadas en categoría laboral, deberían ser las de los *Aprendices*, y así es (6.00, 4.50 en los dos primeros ítems), si bien los *Oficiales de 2ª* destacan en el tercer ítem con un 5.00 de media, y consideran como buena la negociación sobre aspectos colectivos.

Las medias más bajas se corresponden con los *Oficiales de 3ª Categoría* para el primer ítem (3.25) y el tercero (2.75). Se ven superados por los *Oficiales de 2ª Categoría* en la consideración del cumplimiento del convenio laboral y normativa como peor, con un 2.25. Destacar las desviaciones sumamente elevadas en el caso de los *Oficiales de 3ª Categoría*, superando o igualando los 3.202 (Tabla 33).

Que decir en cuanto a antigüedad. Los de hasta 6 meses sitúan la media por encima de 5.50 en los tres ítems, con desviaciones reducidas. Mientras que los de más de 181 meses, por debajo de 3.75, marcan la media más baja de todos los ítems (Tabla 34).

### ***5.3.2 Dimensiones relacionadas con la medición de la capacidad psicológica***

#### ***Dimensión 6***

La sexta dimensión, relacionada con la auto-eficacia, es una pretensión por medir tres tipos de seguridades de los individuos, la *Seguridad para defender a su sección (P16)*, la *Seguridad para opinar la forma en la que se deben realizar las tareas y los trabajos (P17)* y la *Seguridad para enseñar a los compañeros (P18)*.

En el global, los *Oficiales de 3ª Categoría* se muestran como los más inseguros, tanto para defender a su sección (3.00), como para opinar sobre el trabajo (2.00) y para enseñar a los compañeros (4.00). Curiosa la posición de los *Aprendices*, se sienten seguros en el primer y tercer ítem (6,00 en ambos), sin embargo en el segundo los *Especialistas* tienen mayor media, con 5.75 (Tabla 35).

En cuanto a antigüedad, es difícil destacar ningún valor como especialmente relevante, ya que ninguna diferencia entre medias supera el 1.00, a excepción del único valor reseñable,

que se corresponde a la diferencia que se da entre los empleados de *13-36 meses* y los de *121 a 180 meses*, que en el ítem relativo a la seguridad para defender a la sección, se diferencian un poco con un 4.08 y un 5.63 respectivamente. Con todo, los más seguros en los tres ítems son los trabajadores de *entre 121 y 180 meses de antigüedad* (Tabla 36).

### ***Dimensión 7***

Esta dimensión hace referencia a la esperanza, como capacidad resolutive, para la medición son usados tres ítems. *Puedo pensar varias formas de resolver un problema* (P19), *Considero que soy bueno y tengo éxito en mi trabajo* (P20) y *Puedo pensar varias formas de conseguir un objetivo* (P21).

Por categoría laboral, los más resolutivos serían los *Especialistas*, ya que puntúan los ítems primero y tercero con una media de 6.25 y una desviación inferior a 0.700. En cuando al segundo ítem, considero que soy bueno y tengo éxito, la mayor media se da entre los *Oficiales de 2ª Categoría*. Los menos resolutivos serían los *Oficiales de 3ª Categoría*, ya que muestran valores de 3.00 y 4.00 en el primer y tercer ítem. Asimismo los que peor consideración tienen sobre lo buenos que son y su éxito laboral son los *Aprendices*, con un 4.50 (Tabla 37).

Mediante antigüedad, aunque las medias son de nuevo similares, solo distanciándose claramente en el segundo ítem, los empleados de menos de *6 meses* de antigüedad marcan las medias más bajas en los tres ítems. Los de *37 a 120 meses* de antigüedad son los que mejor consideración tienen sobre su éxito laboral (6.05). A su vez, los de más de *181 meses* de antigüedad se consideran más resolutivos que los demás para afrontar objetivos, con un 5.63 (Tabla 38).

### ***Dimensión 8***

Esta dimensión hace referencia a la resiliencia, como capacidad para adaptarse al medio y adaptarlo a las necesidades. Los tres ítems empleados para la medición son; *Se lo que he logrado por mí mismo laboralmente* (P22), *Puedo hablar en el trabajo si tengo que hacerlo* (P23) y *Me tomo con calma situaciones estresantes en el trabajo* (P24)

Partiendo de la categoría laboral, parece que los *Aprendices* son los que consideran más positivamente que pueden hablar en el trabajo si lo necesitan (7.00) y los que mejor asumen situaciones de estrés con calma (6.00). El contrapunto de estas mediciones la ponen

los *Oficiales de 3ª Categoría*, que puntúan con 4.25 y 2.00 respectivamente a estos dos mismos ítems.

Por otro lado, los más conscientes de sus logros laborales son los *Oficiales de 2ª Categoría* con un 7.00 y los menos, los *Ingenieros técnicos y mandos intermedios*, con un 5.25 (Tabla 39).

Por antigüedad, los que se toman situaciones estresantes con más calma, los comprendidos entre *37 y 120 meses*, y los de más de *181 meses*, los más estresados (4.63 y 3.25 respectivamente).

Los más dispuestos a hablar en el trabajo, los de antigüedad menor a *6 meses*, con 6.50, los menos dispuestos, los de antigüedades superiores a *181 meses*, con un 5.38.

Por otro lado, los de antigüedades comprendidas entre *7 meses y 12 meses*, valoran con 6.20 la consciencia de sus logros laborales. El contrapunto, los trabajadores de entre *37 y 120 meses*, marcando la media más baja, con 5.47 (Tabla 40).

### ***Dimensión 9***

Aquí se hace referencia a la dimensión 9, optimismo, como capacidad de soportar condicionantes adversas. Los ítems empleados son; *Puedo sobrellevar dificultades en el trabajo porque ya he pasado dificultades anteriormente* (P25), *Veo el lado positivo de las cosas en el trabajo* (P26) y *Soy optimista sobre lo que me ocurrirá en el futuro con respecto al trabajo* (P27).

Por categoría laboral, los que consideran sobrellevar mejor las dificultades de trabajo son los *Especialistas*, que lo valoran con un 5.13 de media. La menor media se corresponde a los *Oficiales de 2ª Categoría*, con un 1.50, sin embargo, estos últimos, son los más optimistas con respecto a lo que le ocurrirá en el futuro laboralmente (6.50). Los más pesimistas en este sentido son los *Oficiales de 3ª Categoría*, con una puntuación media de 4.00, aunque, curiosamente, son los más optimistas en cuanto a cuestiones laborales (6.25). El 4.25 de los *Ingenieros y mandos intermedios*, los coloca como la media más baja en cuanto a optimismo sobre las cuestiones del trabajo (Tabla 41).

Por antigüedad, de nuevo observamos cómo los trabajadores de menos de *6 meses* marcan la media más alta en dos ítems de tres posibles (segundo, con 5.75 y tercero con 5.50, con unas desviaciones reseñables por su escaso valor). Los comprendidos entre *13 y 36 meses* son los que peor se consideran para sobrellevar dificultades en el trabajo, 3.92.

Además, los trabajadores de más de *181 meses* destacan en el primer y segundo ítem (4,63, media más alta del ítem 1 y 3.75, media más baja del ítem 2), y los de entre *121 y 180*, en el tercero, con 3.75 de media, siendo la más baja para este ítem (Tabla 42).

### ***5.3.3 Dimensiones relacionadas con la medición del cinismo organizacional***

#### ***Dimensión 10***

La dimensión 10 pretende medir los valores del cinismo, en su forma de pensamiento cínico, para ello se emplean tres ítems relacionados con la coherencia; *Coherencia del jefe* (P28), *Coherencia de la empresa* (P29) y *Coherencia del encargado* (P30).

Por categorías laborales, los *Aprendices* son los que consideran más coherente al jefe y al encargado (5.00 y 7.00 de medias, ambas con desviaciones de valor 0), mientras que los *Especialistas* destacan en la coherencia de la empresa (5.13). Los más críticos son los *Oficiales de 3ª* con un 1.75 para la coherencia del jefe y un 2.75 para la del encargado. Los *Oficiales de 2ª* se colocan en la menor media, con 1.75, en cuanto a coherencia de la empresa (Tabla 43).

Mediante antigüedad, los empleados de menos de *6 meses* valoran más positivamente los tres ítems, con respecto al jefe un 5.50, la empresa un 5.50 y el encargado un 6.25. Con desviaciones reducidas.

Los de mayores antigüedades son los que valoran más negativamente ambas tres coherencias, así las de jefe y empresa con valores de 1.63 y 2.13, por los trabajadores de entre *121 y 180 meses*, y la de encargado, por los trabajadores de más de *181 meses* (3.89) (Tabla 44).

Destacar asimismo las bajas medias totales de los tres ítems, sólo una consigue pasar del 3.5 de media, la de coherencia del encargado, colocándose en 3.89 o 3.90<sup>29</sup>.

### ***Dimensión 11***

La dimensión 11 hace de nuevo referencia al cinismo, pero esta vez en su forma conductual. Se emplean cuestiones relativas al comportamiento de los individuos tales que; *No me suelo quejar de las cuestiones del trabajo con mis amigos* (P31), *No me gusta la complicidad con mis compañeros* (P32) y *No suelo criticar a la empresa* (P33). Como vemos, están enunciados de forma negativa, con lo que, a menor media, mayor cinismo conductual.

Si lo observamos por categorías laborales, los *Aprendices* son los que menos se quejan, los de menor complicidad y los que menos critican (5.00, 6.00 y 5.00).

Todo lo contrario sucede con los *Peones*, que se colocan como los que más se quejan y los más cómplices, con medias de 3.47 y 2.47. Los que más critican a la empresa serían los *Ingenieros técnicos y mandos intermedios*, con un 2.75 (Tabla 45).

Finalizando, por antigüedad, las medias más altas en los tres ítems, 6.00, 5.00 y 5.00, serían para los trabajadores de menos de *6 meses*, siendo los que menos se quejan, los menos cómplices y los que menos critican.

Todo lo contrario los empleados de entre *13 y 36 meses*, que marcan los valores más bajos de media en los tres ítems (2.67, 1.83 y 2.67). Ambos casos con desviaciones medias-altas (todas mayores a 1.826) (Tabla 46).

### ***Dimensión 12***

Esta dimensión es la tercera y última, hace referencia al cinismo, esta vez en cuanto a su medición por sentimientos. Para ello se pregunta sobre tres sentimientos bien diferenciados. *Siento orgullo al pensar en mi empresa* (P34), *No me siento tenso al pensar en mi empresa* (P35) y *No me siento molesto al pensar en mi empresa* (P36)<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> Las variaciones en las medias son producidas por los valores perdidos en función de la variable independiente.

<sup>30</sup> Cabe recordar que dos ítems están plasmados de forma negativa, por lo que a mayor media, menor aparición de la realidad medida.

Los que desarrollan mejores sentimientos en cuanto a categorías laborales parecen ser los *Ingenieros técnicos y mandos intermedios*. En cuanto a orgullo, un 4.50 (valor idéntico al de los *Aprendices*), en cuando a no sentirse tenso, 6.00 y a no sentirse molesto un 6.25. Los menos orgullosos, con un 2.00, son los *Oficiales de 2ª Categoría*, y los más tensos y molestos, los *Peones*, con valores de 3.24 y 3.29 (Tabla 47).

En la observación por antigüedad laboral, los de mejores medias, los empleados con menos de *6 meses* de antigüedad, siendo los más orgullosos al pensar en la empresa, igual que los menos tensos y menos molestos (4.50, 5.00 y 5.25).

Todo lo contrario los trabajadores de entre *13 y 36 meses*, que marcan las menores medias para los tres ítems. Con 3.25, 2.75 y 2.75, se conforman como los menos orgullosos y los más tensos y molestos (Tabla 48).

Destacar de nuevo que las medias totales son bastante bajas, los valores más altos se colocan en 3.79 o 3.80<sup>31</sup>, con lo que vemos que los sentimientos negativos son bastante latentes.

#### ***5.3.4 Dimensiones relacionadas con la medición de la inteligencia emocional***

##### ***Dimensión 13***

Esta dimensión pretende medir la atención que el individuo le presta a sus sentimientos en diferentes circunstancias, y que atención le presta a los sentimientos de los demás. Mediante los ítems; *Me detengo a pensar en mis emociones* (P37), *Mi forma de pensar varía con mi estado de ánimo* (P38) y *Soy empático* (P39). Recordemos que en base al análisis de fiabilidad, el ítem P37 no funcionaba demasiado bien, aunque será tenido en cuenta en cualquier caso.

Por categoría laboral, los que más se detienen a pensar en sus emociones son los *Especialistas*, y los que menos los *Oficiales de 3ª Categoría* (4.00 y 2.75 respectivamente). Los más conscientes de que su forma de pensar cambia con su estado de ánimo, los *Ingenieros técnicos y los mandos intermedios*, con un valor de 7.00. Los menos conscientes,

---

<sup>31</sup> Las variaciones en las medias son producidas por los valores perdidos en función de la variable independiente.

con valores de 4.50, los *Aprendices* y los *Oficiales de 2ª*. Por último, los más empáticos, los *Oficiales de 3ª Categoría*, curiosamente, mientras que los menos empáticos, los *Aprendices* (Valores de 6.50 y 4.50 respectivamente) (Tabla 49).

En cuanto a antigüedad, los trabajadores de más de *181 meses* se valoran como los que menos tiempo dedican a pensar en sus emociones y los menos empáticos, con valores de 2.63 y 5.63, mientras que los de entre *13 y 36 meses* serían los menos conscientes del cambio en su forma de pensar, con un 5.58.

Por otro lado, las medias más altas las vemos en los trabajadores de menos de *6 meses* para el ítem 1 (4.50), en los de *121 a 180 meses* para el ítem 2 (6.38) y en los de *7 a 12 meses*, para el tercer ítem (6.10) (Tabla 50).

### ***Dimensión 14***

La dimensión 14 hace referencia a la claridad que el individuo tiene acerca de los sentimientos y emociones, y con respecto a los demás. Se utilizan los ítems; *Se expresar mis sentimientos* (P40), *Entiendo mis emociones* (P41) y *Sé que sentimientos me suscitan los demás* (P42).

Medidos tomando la categoría laboral, vemos que, los *Especialistas* se muestran como los más capaces para expresar con palabras sus sentimientos (4.75), mientras que los que se consideran menos capaces son los *Oficiales de 2ª* y los *Ingenieros técnicos y mandos intermedios*, ambos con un 3.25. Por otro lado, los que creen comprender mejor sus emociones son los *Especialistas* y *Oficiales de 3ª*, con valores de 5.50. Los que las comprenden peor, los *Aprendices* e *Ingenieros técnicos y mandos intermedios*, ambos con 4.50 de media. En cuanto a tener claro que sentimientos te suscitan los demás, a la cabeza están los *Oficiales de 3ª* y a la cola los *Ingenieros técnicos y mandos intermedios* (6.00 y 4.75) (Tabla 51).

Por antigüedad, los más hábiles para comprender sus emociones y para tener claro cuales le suscitan los demás, son los empleados de menos de *6 meses*, con valores de 5.50 y 5.75, con una desviación inferior a 1.000 en ambos dos ítems. Asimismo, los más capaces de expresar sus sentimientos, los de entre *37 y 120 meses*, con una media de 4.79.

Por contraparte, los que se consideran menos capaces de expresar sus sentimientos y de entender sus emociones, los de antigüedades comprendidas entre 7 y 12 meses. (3.80 y 4.60), si bien sus desviaciones son superiores a 2.011 en esos dos ítems. Los que tienen menos claro que sentimientos le suscitan los demás, los empleados de entre 121 y 180 meses, que valoran este ítem con un 5.13 (Tabla 52).

### ***Dimensión 15***

Esta es la última dimensión del total y también la última relacionada con la inteligencia emocional, mediante los ítems; *Soy capaz de mantener la calma* (P43), *Soy capaz de ser positivo* (P44) y *Soy capaz de ocultar mis emociones* (P45), se pretende medir la regulación que los individuos hacen de sus sentimientos y emociones. Recordemos que mediante el análisis de fiabilidad, veíamos que el ítem 45 –al igual que el 37- no funcionaba demasiado bien, en cualquier caso será tenido en cuenta por la información que arroja.

Por categoría laboral, los menos capaces de mantener la calma así como de ser positivos, parecen ser los *Peones* (valores de 4.76 y 4.94, con una desviación media-alta), sin embargo, se muestran como los más hábiles para ocultar sus emociones, con un 5.18.

Los más capaces de mantener la calma, los *Oficiales 2ª*, y los que se muestran como más positivos en cuanto a forma de pensar, los *Oficiales 3ª* (6.50 en ambos casos). Los *Aprendices*, en esta ocasión, son los de menor media en la capacidad de ocultar sus emociones, con un valor de 3.00 (Tabla 53).

Finalizando el análisis descriptivo, la realidad que vemos en esta dimensión mediante variable independiente antigüedad es que; los trabajadores de mayor antigüedad –más de 181 meses- tienen las medias más bajas en el primer y tercer ítem (4.88 y 3.50), asimismo los de entre 121 y 180 meses, la más baja en el segundo ítem (4.75).

Entre las medias más altas, destacar a los empleados de entre 13 y 36 meses, que cuentan con las mayores medias en cuanto a capacidad de ser positivo y de ocultar los sentimientos (5.83 y 5.58), con unas desviaciones medias. En el primer ítem, los empleados de menos de 6 meses, se muestran como los más capaces de mantener la calma, con un valor de 5.75 (Tabla 54).

## 5.4 ANÁLISIS MEDIANTE REDUCCIÓN DE VARIABLES

Ahora que ya nos hemos acercado a la descripción de la población, utilizando dos variables intrínsecas al trabajo como independientes –categoría laboral y antigüedad- y ante la cantidad de variables medidas en el sondeo, surge la necesidad de reducirlas. Dicha reducción parte de la necesidad de que es posible que la información de las diversas variables medidas sea redundante o excesiva, por ello, mediante técnicas multivariantes de reducción de dimensiones, la pretensión se centra en combinar todas las dimensiones medidas para obtener el menor número de ellas tratando de perder la mínima información posible. Asimismo, mediante estas técnicas, también se abre la posibilidad de acotar las variables medidas quedándonos únicamente con las realmente influyentes, desechando las que aporten menos explicación al fenómeno estudiado<sup>32</sup>.

Como las variables ya habían sido acotadas antes de la administración de la encuesta, en las 15 dimensiones que hemos mencionado con anterioridad, y cada una de ellas estaba compuesta por tres variables, se realizarán dos análisis factoriales diferentes, como paso previo a la regresión lineal<sup>33</sup>. Un primer análisis factorial, será el resultante de la observación de las 15 dimensiones propuestas y medidas, en base al cual será posible observar si la adecuación de las variables en las dimensiones y la varianza que pueden explicar son buenas, este análisis será considerado “*a priori*” debido a que ya se partía de la delimitación de dimensiones en el momento de administración del cuestionario.

Un segundo análisis factorial, también orientado a la posterior regresión, será realizado “*a posteriori*”, teniendo en cuenta los factores que el programa estadístico SPSS ofrezca, sin tener en consideración ningún tipo de agrupación ni orden anterior, únicamente basado en el orden mediante la significación estadística y las cargas factoriales<sup>34</sup>. Estas dos modelizaciones se plantean buscando mayor robustez en el análisis, así como testar el

---

<sup>32</sup> Asumiendo que existe una multivariada de dependencia, en la que unas variables destacan como independientes principales por encima de otras (Pérez, 2008).

<sup>33</sup> Modelo matemático usado para aproximar la relación de dependencia entre una variable dependiente, las variables independientes y un término aleatorio (Pérez, 2008).

<sup>34</sup> Cuando se delimita un factor –llamado dimensión, preferentemente, en este trabajo- se extraen las cargas factoriales, que son los valores de representación de una variable dentro de una dimensión. Un valor de 1 indicaría un 100% de representación de una variable dentro de una dimensión o factor.

instrumento de recogida de datos empleado mediante la comparación con el análisis factorial que propone el programa estadístico.

#### 5.4.1 ANÁLISIS FACTORIAL “A PRIORI”

Tomando las 15 dimensiones con la propuesta de mediciones que se planteó en el momento de la elaboración del instrumento de medida, obtenemos los datos de la tabla 55.

En la columna de la izquierda, la dimensión, seguida por los ítems que la componen, como se había explicitado con anterioridad –con sus correspondientes cargas factoriales- y la varianza interna explicada por los ítems dentro de la dimensión<sup>35</sup>.

**TABLA 55. CARGAS FACTORIALES Y VARIANZAS DE ANÁLISIS FACTORIAL “A PRIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Carga factorial de ítems</b>	<b>Varianza interna explicada</b>
<b>Dimensión 1</b>	1	862	61.604
	2	803	
	15	678	
<b>Dimensión 2</b>	3	831	60.442
	4	806	
	5	687	
<b>Dimensión 3</b>	6	884	71.409
	7	808	
	8	842	
<b>Dimensión 4</b>	9	828	68.438
	10	856	
	11	797	
<b>Dimensión 5</b>	12	807	75.474
	13	873	
	14	922	
<b>Dimensión 6</b>	16	875	80.408
	17	912	
	18	903	

<sup>35</sup> Valor que nos indica el nivel de explicación que adquiere una dimensión con respecto a todas las variaciones en la medición general.

<b>Dimensión 7</b>	19	804	60.902
	20	649	
	21	872	
<b>Dimensión 8</b>	22	-369	46.016
	23	802	
	24	775	
<b>Dimensión 9</b>	25	455	44.546
	26	773	
	27	729	
<b>Dimensión 10</b>	28	911	78.060
	29	894	
	30	843	
<b>Dimensión 11</b>	31	840	67.385
	32	750	
	33	867	
<b>Dimensión 12</b>	34	737	74.952
	35	897	
	36	949	
<b>Dimensión 13</b>	37	-213	46.266
	38	827	
	39	812	
<b>Dimensión 14</b>	40	859	53.738
	41	836	
	42	418	
<b>Dimensión 15</b>	43	865	60.301
	44	889	
	45	520	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

En vista a esto podemos sacar en conclusión que, si bien las varianzas explicadas cuentan con valores positivos en prácticamente todas las dimensiones, la 8, la 9 y la 13 serían explicadas en menos de un 50%, con lo que no se adecuaría demasiado la medición. Asimismo, una serie de ítems, como son los números; 15, 5, 20, 22, 25, 37, 42 y 45 no funcionan demasiado bien dentro de la medición de sus respectivas dimensiones, para el caso del 37 y el 45 ya lo habíamos adelantado mediante el análisis de fiabilidad. Por otro lado los ítems 8 y 37 –de nuevo- marcan valores negativos de representación dentro de sus

dimensiones. Concluyendo con esta observación, se puede asumir que esta delimitación por factores funciona aunque con ciertas limitaciones. Destacar en cualquier caso, en base a las cargas factoriales y las varianzas explicadas, que las dimensiones 1, 5, 6 y 10 funcionan bastante bien, las dimensiones 4, 11 y 12 también funcionan, pero en menor medida.

#### 5.4.2 ANÁLISIS FACTORIAL “A POSTERIORI”

Como en esta ocasión no partimos de ninguna delimitación previa de dimensiones –o factores-<sup>36</sup>, en primer lugar, debemos fijarnos en la calidad de la inter-correlación de las variables, ya que esta es la que determina la calidad del análisis factorial en sí cuando es generado mediante el paquete estadístico SPSS. Asumiendo el total de ítems o variables -45 en este caso- los datos obtenidos son los siguientes;

En primer lugar debemos fijarnos en la Medida de Kaiser-Meyer-Olkin<sup>37</sup> (KMO de aquí en adelante) y en la significación de la Prueba de esfericidad de Bartlett<sup>38</sup> (Tabla 56). El estadístico de KMO ofrece un valor de 0.433, que no es excesivamente alto, por lo tanto podemos asumir una adecuación media. Por otro lado, la significación de la Prueba de esfericidad, que debe asumir el valor más bajo posible para determinar que las variables comparten factores comunes, nos indica que así es, con un valor de 0.000 (Pérez, 2005a).

**TABLA 56. ANÁLISIS DE ADECUACIÓN DE ANÁLISIS FACTORIAL “A POSTERIORI”**  
**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,433
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2100,189
	gl	990
	Sig.	,000

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

<sup>36</sup>Dimensión viene definida como “magnitud que sirve para definir un fenómeno”, mientras que factor como “elemento o circunstancia que contribuye a producir un resultado”. Por lo tanto se asume de preferencia el primer término por considerarlo más pertinente a este caso particular.

<sup>37</sup> Estadístico que mide la adecuación de una muestra al análisis factorial. Asume mejor adecuación del análisis factorial con valores próximos a 1.

<sup>38</sup> Estadístico que mide la existencia de factores comunes en las mediciones de los diferentes factores. Cuanto menor sea su valor en cuanto a significancia “Sig.”, mejor correlación entre factores.

#### **5.4.2.1 Delimitación de dimensiones**

Como parte de la reducción y por medio de la varianza que cada ítem es capaz de explicar, el programa estadístico los agrupa en dimensiones, que explican la misma realidad no observable, y los ordena en función de su carga factorial. Estas dimensiones no son más que un aglomerado de ítems que explican conjuntamente, unos con más influencia que otros, la misma dimensión latente no observada, pero que se puede interpretar por medio de la varianza explicada (Pérez, 2008).

Mediante dicha adecuación, en un primer momento el programa estadístico nos indica que con 12 dimensiones, surgidas de la agrupación de los 45 ítems, podemos explicar el 78% de la varianza total de las mediciones. Si tenemos en cuenta que la 9ª dimensión explica un 3% de la varianza, la 10ª, 11ª y 12ª explican menos del 2,7 % cada una, podemos considerar que asumir las 12 es excesivo debido a la escasa utilidad de algunas de ellas. Asumiremos 9 dimensiones, con las cuales podemos explicar el 70% de la varianza total. Por si fuese poco, al asumir 12 diferentes, en algunos casos se da la correspondencia entre un único ítem y una única dimensión, y si lo que pretendemos es reducirlos y agruparlos, carece de sentido considerar una compuesta por un único ítem. Además el programa estadístico SPSS, no contempla dicha opción, y requiere un mínimo de dos variables por componentes.

Como comentaba antes, se asumirán 9 dimensiones. Lo que significa que los 45 ítems serán resumidos por medio de 9 variables. En base a esto, se repite la extracción factorial, pero esta vez limitándola a 9<sup>39</sup>.

El programa extrae la matriz de componente, donde se nos presentan las 45 variables, y cuanto valor de varianza interna es explicado mediante cada una de ellas, por lo tanto procede, observando estos números y asumiendo valores de carga factorial superiores al 0.400, que se corresponde al 40% de representación de un ítem en una dimensión, ser capaces de delimitar qué ítems componen cada factor. En ocasiones algunos asumen valores similares para varias dimensiones, por lo tanto se rota la matriz de componente, en este caso con el método Varimax, que realiza una rotación ortogonal asumiendo la independencia entre dimensiones, para aclarar a cuál corresponde cada una.

---

<sup>39</sup> Debido al gran tamaño de las matrices de componentes resulta imposible adjuntarlas.

De la observación de la matriz de componentes se resume la correspondencia de ítems a las diferentes dimensiones, y ordenadas por carga factorial en la tabla 57.

**TABLA 57. CORRESPONDENCIA DE VARIABLES A DIMENSIONES “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Varianza total explicada</b>
<b>Dimensión 1</b>	8.10.9.14.6.12.4.3.1.28.2.30.13.23.29.7.5.	29.659
<b>Dimensión 2</b>	17.18.19.16.21.41	8.219
<b>Dimensión 3</b>	35.36.34.27	6.976
<b>Dimensión 4</b>	44.43.26.33.31.32	6.059
<b>Dimensión 5</b>	37.20.24	5.279
<b>Dimensión 6</b>	42.15	4.252
<b>Dimensión 7</b>	22.40.11	3.949
<b>Dimensión 8</b>	38.39	3.351
<b>Dimensión 9</b>	25.45	3.057

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

Con todos los ítems agrupados en “nuevas variables”, nos damos cuenta de que algunos tienen una cantidad importante de ítems que siguen dificultando el análisis, por lo tanto se procederá a eliminar los de menor influencia, dejando únicamente los que influyan en mayor medida –lo que se denomina “limpiar factores”<sup>40</sup>. La limpieza de factores –o dimensiones- será realizada buscando el equilibrio entre a) reducir el número de ítems a los mínimos posibles b) que dichos ítems expliquen el mayor porcentaje de varianza posible dentro de las dimensiones y c) que las variables que surgen de la extracción tengan unas cargas factoriales lo más parejas posibles.

---

<sup>40</sup> Cuando empleamos el término “limpieza” –también lo usaremos en el análisis de regresión-, nos referimos a la eliminación de variables con valores bajos en cuanto a representación y explicación, para limitar su influencia en los demás.

### ***Dimensión 1***

Esta dimensión ha quedado reducida a un total de 5 ítems. Estos son capaces de explicar un 74% de la varianza total de dicho factor. Vemos que los 5 hacen relación directa con las relaciones y comunicación con los superiores o la empresa. Por lo tanto se entiende que la agrupación del factor 1 hace referencia a la *comunicación superiores-empleados*, quedando definido con este nombre<sup>41</sup>.

**TABLA 58. DIMENSIÓN 1 “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Varianza interna explicada</b>
<b>Dimensión 1</b>	8- Supervisión correcta	73.575
	12- Relaciones con sus superiores	
	6- Supervisión positiva	
	10- Apoyo de sus superiores	
	9- Igualdad de trato de la empresa	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

### ***Dimensión 2***

Esta dimensión queda reducida en 4 ítems, con una explicación del 76% de la varianza interna.

**TABLA 59. DIMENSIÓN 2 “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Varianza interna explicada</b>
<b>Dimensión 2</b>	17-Me siento seguro opinando sobre la forma en que trabajar	76.200
	18- Me siento seguro enseñando	
	19- Puedo pensar varias formas de resolver un problema	
	16-Me siento seguro defendiendo a mi sección	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

---

<sup>41</sup> Definirlas es simplemente asignarle un nombre nuevo en función de las mediciones que el programa estadístico establece como semejantes.

Los ítems resultantes hacen referencia a cuestiones relativas con la seguridad en uno mismo, tanto sea para opinar sobre el trabajo como para resolver un problema, enseñar o defender a los compañeros. Por lo tanto este factor quedaría definido como *auto-confianza*.

### **Dimensión 3**

Explicando un 75% de la varianza interna de dicha dimensión, esta queda delimitada por tres ítems que vemos a continuación.

**TABLA 60. DIMENSIÓN 3 “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Varianza interna explicada</b>
<b>Dimensión 3</b>	36- No molesto	74.952
	35- No tenso	
	34- Orgullo	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

Los tres hacen referencia a sentimientos –tanto positivos como negativos -que aparecen cuando se piensa en la empresa, según se pregunta en el cuestionario. Sentimientos tales como la ausencia de molestia y de tensión y la existencia de orgullo. Por lo tanto podría designarse este factor como *carga sentimental* -referida directamente a la empresa.

### **Dimensión 4**

Con una explicación del 70% de la varianza, nos centraremos en los siguientes ítems.

**TABLA 61. DIMENSIÓN 4 “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Varianza interna explicada</b>
<b>Dimensión 4</b>	44-Soy capaz de ser positivo	70.732
	43-Soy capaz de mantenerme tranquilo	
	26- Veo el lado positivo de las cosas en el trabajo	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

Podemos comprobar que hacen relación, tanto de forma personal como laboral, a la aparición de sentimientos positivos ligados directamente con la positividad y tranquilidad. Por lo tanto se delimitará este factor de esa forma, *positividad y tranquilidad*.

### ***Dimensión 5***

Explicando el 69% de la varianza, los dos ítems resultantes ponen de relieve la *autoconsideración de uno mismo*. Si bien uno es referido a la consideración de éxito laboral y otro a la consideración sobre la atención que uno mismo presta a sus sentimientos, ambos forman parte de la misma realidad si los entendemos como valoración personal.

**TABLA 62. DIMENSIÓN 5 “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Varianza interna explicada</b>
<b>Dimensión 5</b>	20-Considero que soy bueno y tengo éxito en el trabajo	69.563
	37- Me detengo a pensar en mis emociones	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

### ***Dimensión 6***

Esta dimensión quedaría únicamente compuesta por dos ítems, que explican el 57% de la varianza interna del factor.

**TABLA 63. DIMENSIÓN 6 “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Varianza interna explicada</b>
<b>Dimensión 6</b>	42-Entiendo que me suscitan los demás	56.880
	15-Aunque pudiese, no me iría a otra empresa a trabajar	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

Quizá la relación entre ambos ítems no quede demasiado clara, pero si consideramos a la empresa como una persona jurídica, podríamos asumir que el ítem 15 hace referencia a la

realidad que vives con respecto a dicha persona jurídica, si te suscita buenos sentimientos y emociones, es probable que no desees cambiar de empresa. Aunque se plasma en forma negativa por la forma en la que está realizada la pregunta en el cuestionario. Por lo tanto, este factor podría considerarse como *sentimientos o emociones sobre los demás*.

### **Dimensión 7**

Explicando un 58% de la varianza, veamos cómo resultaría esta dimensión.

**TABLA 64. DIMENSIÓN 7 “A POSTERIORI”**

Dimensión	Ítems	Varianza interna explicada
Dimensión 7	11- Sueldo con respecto a trabajo	57.706
	40- Se expresar mis sentimientos	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

No queda demasiado clara la relación entre ambos ítems, pero las cargas factoriales son importantes. La pregunta sobre el salario, como se explicita en el cuestionario, se relacionaba con el conocimiento del trabajo que uno mismo realiza con la respectiva valoración sobre el sueldo. El segundo ítem se refería a ser capaz de conocer los sentimientos propios y expresarlos con claridad. Para ambos ítems es necesaria una dosis importante de *autoconocimiento*, por lo que podríamos denominar así este factor.

### **Dimensión 8**

Con una explicación del 69% de la varianza, veamos la dimensión número 8.

**TABLA 65. DIMENSIÓN 8 “A POSTERIORI”**

Dimensión	Ítems	Varianza interna explicada
Dimensión 8	39- Soy empático	68.746
	38- Mi forma de pensar cambia	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

Si observamos, ambos ítems hacen referencia al conocimiento de forma clara de los sentimientos. Para ser empático es necesario conocer qué sienten los demás. Asimismo para ser conscientes de que la forma de pensar de uno mismo varía, es necesario también tener claridad acerca de los sentimientos y lo que representan. En vista a esto, delimitaremos este factor como *claridad emocional y sentimental*.

### ***Dimensión 9***

La última dimensión queda delimitada por dos ítems que explican un 63% de la varianza total del factor:

**TABLA 66. DIMENSIÓN 9 “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Varianza interna explicada</b>
<b>Dimensión 9</b>	25- Puedo pasar dificultades	62.559
	45- Oculto mis emociones	

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

Ambos ítems se refieren íntimamente con la capacidad de adaptación. En el primero, la capacidad para adaptarse a situaciones difíciles tomando la propia experiencia como referente y el segundo, a la adaptación de las emociones para que no afecten en el desarrollo normal de las actividades diarias. Por lo tanto este factor queda definido como *capacidad adaptativa*.

Tras ver todo esto, resumamos las 9 variables resultantes –dimensiones- y su nueva definición;

**TABLA 67. REDEFINICIÓN DE FACTORES “A POSTERIORI”**

<b>Dimensión</b>	<b>Definición de las nuevas variables</b>
Dimensión 1	Comunicación superiores-empleados
Dimensión 2	Confianza en uno mismo
Dimensión 3	Carga sentimental
Dimensión 4	Positividad y tranquilidad

Dimensión 5	Consideración sobre uno mismo
Dimensión 6	Sentimientos o emociones sobre los demás
Dimensión 7	Auto-conocimiento
Dimensión 8	Claridad emocional y sentimental
Dimensión 9	Capacidad adaptativa

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

## 5.5 ANÁLISIS MEDIANTE REGRESIÓN LINEAL

La utilidad de las reducciones que acabamos de hacer se pone de relieve a continuación. Ahora que disponemos por un lado de 15 dimensiones y por otro únicamente de 9, podemos cruzar éstas con la pregunta final introducida en la encuesta. Dicha pregunta hacía referencia a la *Evaluación, en una escala de 0 a 10, sobre la satisfacción laboral general*.

Si por otro lado teniendo en cuenta las variables socio-demográficas, efectuamos la regresión a su vez incluyéndolas con cada uno de los modelos que acabamos de ver, podremos establecer 4 modelos explicativos diferentes, que ayuden tanto a contrastar el nivel explicativo de cada uno de ellos, como a realizar un análisis mucho más pormenorizado y completo, dando robustez a las explicaciones.

Si empleamos el método de regresión lineal simple, colocamos como dependiente la valoración de la satisfacción laboral general, y como independientes las variables nuevas extraídas de la reducción –y más tarde combinadas con las variables socio-demográficas- podremos analizar con mayor simplicidad las variables que más afectan a la satisfacción laboral, en qué medida e incluso en qué orden, sin tener que recurrir a las 45 variables, que por su cantidad resultaría difícil comprender en la explicación. Más teniendo en cuenta la búsqueda de la parsimonia a la que aspira cualquier análisis estadístico. (Pérez, 2008)

De este modo tendremos cuatro modelos diferentes;

- Modelo 1: regresión tomando el análisis factorial “*a priori*”.
- Modelo 2: regresión tomando el análisis factorial “*a posteriori*”.

- Modelo 3: regresión tomando el análisis factorial “*a priori*” con variables socio-demográficas
- Modelo 4: regresión tomando el análisis factorial “*a posteriori*” con variables socio-demográficas.

De las diferentes regresiones lineales el programa estadístico nos ofrece unos resultados “en bruto”, de los cuales –debido a la multiplicidad de datos- es difícil extraer una conclusión de forma sencilla y clara. Además las significaciones son muy diferentes y la influencia de unas dimensiones sobre las otras es un punto a tener en cuenta. Para tratar de “limpiar” la regresión, se irán quitando una a una las dimensiones menos significativas –las que presenten el peor valor en la significación en cada momento- , eliminando así, a mayores, su influencia sobre las demás y quedándonos únicamente con las que presenten valores de significación inferiores a 0.05 –es decir, significativos al 95%.

En la observación de los datos, nos fijaremos en una serie de estadísticos y valores en especial, tales como; el estadístico de correlación<sup>42</sup>, el estadístico de determinación<sup>43</sup>, el estadístico Durbin-Watson<sup>44</sup>, el p valor de la prueba ANOVA<sup>45</sup> asimismo como el valor B de la regresión<sup>46</sup>, el p-valor de la regresión<sup>47</sup>, el estadístico de condición<sup>48</sup> y los gráficos de residuos<sup>49</sup>(Pérez, 2008).

### **5.5.1 Modelo 1: regresión de análisis factorial “*a priori*”**

De la observación de la tabla 68 (Consultar *Capítulo 8. Anexo estadístico: 112*), vemos que el término “constante” del modelo resulta significativo al 95%, ya que la significación adquiere

---

<sup>42</sup> Basado en el estadístico R, sus valores se ajustan a 1 cuanto más correlación entre variables.

<sup>43</sup> Basado en el estadístico R cuadrado ajustado. Se ajusta más a 1 cuanto más capacidad explicativa tenga el modelo.

<sup>44</sup> Basado en la medición de autocorrelación, si el estadístico adquiere valores >2, no hay evidencia estadística de que los términos de error estén autocorrelacionados.

<sup>45</sup> Basado en la Significación de la prueba ANOVA. El valor se ajusta a 0.05 para una validez de modelo del 95%.

<sup>46</sup> Basado en las medias de valores de respuesta. Adquiere signo positivo o negativo en función de la dispersión alrededor de la constante.

<sup>47</sup> Al igual que la significación de ANOVA, adquiere valores de 0.05 para una validez de variable del 95%.

<sup>48</sup> Basado en el índice de condición, adquiere valores cercanos a 15 para variables con problemas de colinealidad y determinación 0.

<sup>49</sup> Representación gráfica de los residuos y su dispersión en la constante del modelo de regresión.

valores inferiores a 0.05. El valor del coeficiente de correlación adquiere un valor de 0.859, muy próximo a 1. Asimismo el coeficiente de determinación nos indica que se puede explicar casi un 74% de la varianza en la variable dependiente (0.738). Esto se nos confirma con el p-valor de la prueba de ANOVA, que adquiere valor de 0.000.

No existen problemas de multicolinealidad, ya que los valores del índice de condición no se aproximan a 15. Por otro lado el estadístico Durbin Watson arroja un valor cercano a 2 (1.688), que indica que no hay problemas de autocorrelación. Además de esto, el gráfico de residuos indica que se ajustan correctamente a la diagonal, lo que indica normalidad.

Vemos que las dimensiones 1-*satisfacción con el trabajo “per se” o intrínseca-* y 14-*claridad de los sentimientos-* se muestran como los mayores predictores de la variable independiente –satisfacción general en una escala de 0 a 10-, si bien la dimensión 14 es de sentido negativo, que nos indica que cuanto más crece esta, más decrece la independiente, y viceversa.

Podemos afirmar en base a esta observación que, según este modelo, la mayor influencia en la variable dependiente *Satisfacción laboral general en una escala de 0 a 10*, vendría marcada por dos dimensiones. Recordemos que la dimensión 1 medía las oportunidades de mejora ofrecidas por el trabajo, la facilidad para realizar los objetivos de producción y la oportunidad de cambiar de empresa para trabajar. Estas tres cuestiones son las que más influyen en los valores altos de la satisfacción laboral. Sin embargo no pasemos por alto la dimensión 14, en ella se empleaban tres ítems para medir la claridad de los sujetos en cuanto a emociones y sentimientos –claridad referida a su capacidad de expresar sentimientos con palabras y entender las emociones de los demás. Este modelo nos indica que se da una relación inversamente proporcional en la que, cuanta menos claridad muestre el sujeto sobre sus sentimientos y emociones y sobre las de los demás, más valor mostrará en la satisfacción laboral.<sup>50</sup>

Un empleado que considere que goza de buenas oportunidades laborales, que realiza su trabajo y le resulta sencillo y que no considera la oportunidad de cambiar de empresa, y,

---

<sup>50</sup> La afirmación de que unas variables tienen más influencia que otras se realiza en función del estadístico B con la observación conjunta de la significación (“Sig.”) en la regresión. Será así de aquí en adelante. Si el signo del estadístico B es positivo indica relación directamente proporcional, mientras que el negativo indica relación inversamente proporcional

que a su vez no es capaz de expresar sus sentimientos con palabras o no se muestra especialmente empático con los demás, mostrará valores más elevados en cuanto a satisfacción laboral, muy por encima de otro tipo de influencias.

### **5.5.2 Modelo 2: regresión de análisis factorial “a posteriori”**

Repitiendo el procedimiento, pero esta vez con las dimensiones que el programa delimita, y de las cuáles hemos reducido a nueve como se explica en el análisis factorial, obtenemos que –en base a la observación de la tabla 69 (Consultar *Capítulo 8. Anexo estadístico*: 113)- el término “constante” del modelo resulta significativo (adquiere valores de significancia menores a 0.05). Por otro lado, el coeficiente de correlación adquiere un valor próximo a 1 (0.833) y el coeficiente de determinación indica que se explica casi el 70% de la variabilidad en la variable dependiente. Asimismo no hay problemas de colinealidad, ya que los índices de condición son menores que 15. También el estadístico de Durbin Watson, que está próximo a 2 (1.527) nos muestra que no hay problemas de autocorrelación. Por último, el gráfico de normalidad de los residuos indica que estos se ajustan correctamente a la diagonal y el p valor de la prueba ANOVA nos muestra que es fiable, con lo que estamos ante un buen modelo explicativo, si bien ligeramente peor que el anterior, en función de los coeficientes de correlación y determinación.

Vemos que las dimensiones 1 –*comunicación superiores-empleados*- 3 –*carga sentimental*- y 6 –*sentimientos o emociones sobre los demás*-, tienen una significancia igual, demostrándose como los más influyentes para el segundo modelo de regresión –el que se ha denominado como “a posteriori”. Bien es cierto que la dimensión 6 se da en valor negativo, lo cual quiere decir que a variaciones negativas sobre él, variaciones positivas sobre la dependiente. Por otro lado, la dimensión 1 destaca especialmente en cuanto al valor de B.

Considerando estos datos afirmamos que la variable que se había delimitado en el análisis factorial como dimensión 1, que hacía referencia exclusiva a la comunicación que se establece entre superiores y empleados, es la que más repercute en la valoración de la satisfacción laboral general, indicando que los valores de esta última aumentan cuanto mejor sea la comunicación de la línea jerárquica, la forma en la que recibe el empleado las instrucciones o la corrección del supervisor a la hora de evaluar el trabajo de los trabajadores.

No dejemos de lado la dimensión 3, que hacía referencia a la aparición de ciertos sentimientos al pensar en la empresa. Los tres ítems que lo resumían medían el sentimiento de orgullo, y las ausencias de molestia y de tensión. Podemos, por tanto, categorizar esta variable como la segunda de mayor influencia en este modelo.

Un trabajador que considere que su supervisor es correcto en cuanto a comunicación y dirección y que no muestre sentimientos negativos al pensar en la empresa, tendrá los valores más altos en cuanto a satisfacción laboral general, según este modelo.

Ahora que ya se han delimitado las variables y dimensiones que más se ajustan a la explicación de la satisfacción laboral, es turno de observar si estos modelos se ven influenciados por las variables socio-demográficas y en qué medida son capaces de complementar la explicación.<sup>51</sup> Veremos así si dichas dimensiones siguen siendo significativas y la influencia que adquieren las variables socio-demográficas para este modelo.

### ***5.5.3 Modelo 3: regresión de análisis factorial “a priori” con variables socio-demográficas***

De la observación de la tabla 70 (Consultar *Capítulo 8. Anexo estadístico*: 114), vemos que el término “constante” del modelo resulta significativo, con valor menor al 0.05 en el p-valor. Asimismo el coeficiente de correlación adquiere un valor muy próximo a 1 (0.904), y el coeficiente de determinación indica que se explica prácticamente el 79 % de la varianza (0.785). Asimismo no hay problemas de colinealidad (todos los valores en el índice de condición son lejanos a 15). También el estadístico Durbin Watson, por encima de 2 (2.026), nos indica que este es un modelo explicativo muy bueno, dato que contrastamos con el p-

---

<sup>51</sup> Para realizar dicho análisis, debemos recodificar una serie de variables en lo que se llama variables ficticias – también conocidas como “*dummy*”. Estas no son más que variables binarias que toman valor 0,1. Al definir una variable ficticia debemos decidir a qué acontecimiento se le asigna el valor 1, y a cuál el 0. Esta necesidad parte del método que se va a emplear, que será mediante la regresión lineal de nuevo, por ser un método de lo más simples y mejor interpretables. Lo que se pretende con estas variables es, en variables con más de una categoría y que son únicamente nominales, contar una categoría, a la cual se le asigna el número 1, y al resto de categorías el 0, dejando una de referencia para interpretar bien los resultados. Cuando una variable presenta varias categorías, nos enfrentamos al problema de la multicolinealidad perfecta –que consideraría todas las categorías indistintamente, entremezclando los datos y sin permitirnos ver las relaciones de regresión con claridad. Sólo podremos interpretar los parámetros de una forma correcta mediante estas variables binarias. Este problema de la multicolinealidad no se da con variables que implican orden y no son puramente nominales, como la edad, que al cruzarla mediante la regresión nos dará unos datos naturales, sin embargo, imaginemos la variable sexo en la que a varón se le ha asignado el número 1 y a mujer el 2; en este caso, el programa estadístico no es capaz de comprender por sí solo que es puramente nominal, que no implica orden, y entenderá los valores como una medición, con lo que la regresión no se podrá interpretar fielmente (Pérez, 2008).

valor de la prueba de ANOVA. Por último, el gráfico de normalidad de los residuos nos indica de nuevo la validez y normalidad de la regresión, y por tanto de este modelo explicativo.

En base a los datos obtenidos, podemos observar que, al margen de todo lo que podría afectar a la satisfacción laboral general, lo que más la influencia es el *sexo*. En este caso la significación para sexo *hombre* nos indica una fiabilidad del 95% (0.000), y el estadístico B nos muestra como ser *hombre* influencia a la constante negativamente, adquiriendo valores menores en 2.5 puntos (2.495). Con lo que es fácil concluir que ser *hombre* producirá menores valoraciones en la satisfacción laboral general dándose la dinámica opuesta para ser *mujer*.

Vemos que al igual que en el primer modelo, la dimensión 1 muestra unos niveles de influencia muy altos, siendo la segunda variable por capacidad de explicación en este caso - recordemos que esta dimensión hacía referencia a las oportunidades laborales, a la facilidad de realización de tareas y objetivos de producción y a la oportunidad de cambiar de empresa.

Por otro lado, la categoría *pareja de hecho* -resultante de la variable estado civil- en sentido negativo, nos indica que provoca una relación inversamente proporcional en la satisfacción laboral general y mostrando valores más bajos en esta para los individuos incluidos en esa categoría. Sería la tercera en orden por capacidad de influencia. Si bien su significación es más elevada, sigue siendo inferior al 0.05, permitiéndonos asumirla para el 95% de los casos. Asimismo se muestran muy influyentes las categorías *Estructura* y *Panelado*, dentro de la variable sección, lo que nos muestra que la pertenencia a estas dos secciones influencia –en signo positivo- a la satisfacción laboral general.

#### ***5.5.4 Modelo 4: regresión de análisis factorial “a posteriori” con variables socio-demográficas***

En base a la tabla 71 (Consultar *Capítulo 8. Anexo estadístico: 115*), concluimos que el término “constante” del modelo resulta significativo, con un valor de 0.000. El coeficiente de correlación adquiere un valor elevado (0.851) y el coeficiente de determinación (0.702), nos indica la explicación de la varianza en un 70%. Por otro lado, el estadístico Durbin Watson,

con un valor de 1.584, indica que estamos ante un buen modelo explicativo, lo que podemos confirmar observando los índices de condición –que con valores alejados de 15 demuestran la no colinealidad- el p-valor de la prueba ANOVA muestra una fiabilidad del 95% (0.000) y el gráfico de normalidad de los residuos, aunque muestra una ligera dispersión anómala, se ajusta bastante bien a la recta de la diagonal.

Este modelo se asemeja mucho al planteado como modelo 2, en el que se medía únicamente la influencia de las dimensiones –o factores- extraídos por el paquete estadístico. Sin embargo, en esta ocasión, la variable que se muestra como más influyente es la sección, y la pertenencia a la categoría de *Pre-entrega* pasa a resultar lo más crucial para los valores elevados en la satisfacción laboral general, por encima de la dimensión 1 –que hacía referencia a la *comunicación entre superiores y empleados*. Aunque la significación es de 0.022, nos permite inferir con un 95% de fiabilidad, para concluir que la mayor determinación en cuanto a valores positivos de la satisfacción laboral general en este modelo viene determinada por la *sección*, más concretamente por la pertenencia a *Pre-entrega*.

Teniendo en cuenta los estadísticos de determinación y correlación, podemos concluir que el modelo más capaz de explicar el fenómeno y a su vez con los ítems más correlacionados, es el modelo 3. En base a este modelo, y generalizando, los valores más elevados para la satisfacción laboral general, en esta empresa en concreto y en este momento del tiempo, se darán en *mujeres*, con un estado civil diferente a *pareja de hecho*, que desarrollen sus labores en las secciones de *Estructura* o *Panelado*, y que, a su vez, consideren su trabajo fácil de realizar, con buenas oportunidades laborales y no se planteen cambiar de empresa, prefiriendo la pertenencia a la empresa actual.

### **5.5.5 Resumen de modelos explicativos mediante regresión**

Recordemos que se han realizado dos análisis factoriales diferentes “*a priori*” y “*a posteriori*” tratando de reducir las dimensiones medidas, para más tarde añadir las variables socio-demográficas, resultando en cuatro modelizaciones diferentes en el análisis de regresión. Los modelos 1 y 3 se corresponden con los análisis “*a priori*”, mientras que los modelos 2 y 4 se corresponden con los “*a posteriori*”. En base a la observación de la tabla 72, en la que se contrastan los diferentes modelos, delimitemos las explicaciones;

Vemos, en primer lugar, que el modelo “*a priori*” con variables socio-demográficas – modelo 3-, se muestra como más determinante y correlacionado que los demás. Este modelo incide en la casi perfecta relación lineal –regresión- de las dimensiones 1, 6, 12 y 14, así como las variables de estado civil, sección y sexo –en algunas de sus categorías- con respecto a la variable dependiente. Echando la vista atrás, vemos que la dimensión 1 –*satisfacción laboral intrínseca*- formaba parte de la medición de la satisfacción con los elementos del trabajo. La dimensión 6 –*auto-eficacia*- está englobada en la medición de la capacidad psicológica, la dimensión 12 –*emoción cínica*- forma parte de la encuesta de cinismo organizacional y la dimensión 14 –*claridad de los sentimientos*- está inmersa en las mediciones de inteligencia emocional. En base a dichas mediciones, al menos una dimensión dentro de cada realidad concreta ha surgido como fundamental en la explicación de la satisfacción laboral.

Sin embargo, si nos detenemos un momento en la observación de las cuatro modelizaciones en conjunto, podemos ver un hecho curioso. En los cuatro modelos se repiten una serie de ítems, que resultan de influencia en cada uno de ellos. Ya sea en los modelos “*a priori*” (en su dimensión 12) como en los modelos “*a posteriori*” (en su dimensión 3), los ítems 34 –“*Cuando pienso en mi empresa me siento orgulloso*”, 35 –“*Pensar en mi empresa no me hace sentir tenso*”- y 36 –“*Cuando pienso en mi empresa no me siento molesto*- adquieren buenos valores de representación y explicación, siendo las únicas variables que se repiten para el conjunto de los cuatro modelos. Esto nos lleva a pensar que, al fin y al cabo, lo que más influencia a la satisfacción laboral general, en este caso concreto y en este momento del tiempo, son los sentimientos que el individuo desarrolla sobre la organización en la que desempeña su trabajo. Considerando el hecho de que se repitan a la perfección las dos dimensiones y resulten significativas para los cuatro modelos diferentes, podemos considerar que se convierte en una variable suficiente, y de este modo, la variable más influyente de todas las tratadas en el cuestionario y en el análisis.

Por lo tanto, considero oportuno afirmar, casi como punto y final de este análisis, que la satisfacción laboral general viene delimitada por los sentimientos que desarrolle el individuo con respecto a su lugar de trabajo. En este caso, si el trabajador siente orgullo hacia la empresa en la que trabaja y si no desarrolla sentimientos de tensión o molestia con respecto a ella, será un trabajador con altos niveles de satisfacción laboral general, al margen de cualquier otro tipo de cuestión.

**TABLA 72. RESUMEN DE MODELOS EXPLICATIVOS MEDIANTE REGRESIÓN**

	A PRIORI		A POSTERIORI	
	Modelo 1	Modelo 3	Modelo 2	Modelo 4
<b>Dimensión 1</b>	1.068*** (0.276)	1.565*** (0.199)		
<b>Dimensión 3</b>	0.676 ** (0.241)			
<b>Dimensión 6</b>	0.710 ** (0.238)	0.721** (0.221)		
<b>Dimensión 12</b>	0.757 ** (0.224)	0.773*** (0.196)		
<b>Dimensión 14</b>	-0.835 *** (0.207)	-0.812*** (0.189)		
<i>Dimensión 1<sup>(1)</sup></i>			1.454*** (0.227)	1.366*** (0.220)
<i>Dimensión 3</i>			0.918*** (0.234)	0.973*** (0.225)
<i>Dimensión 6</i>			-0.858*** (0.216)	-0.878*** (0.207)
<b>S. Pre-entrega</b>				1.375** (0.583)
<b>S. Estructura</b>		0.938* (0.449)		
<b>S. Panelado</b>		1.070* (0.516)		
<b>Pareja de hecho</b>		-1.465* (0.722)		
<b>Sexo hombre</b>		-2.495*** (0.568)		
<b>Correlación<sup>(2)</sup></b>	0.859	0.904	0.833	0.851
<b>Determinación<sup>(3)</sup></b>	0.710	0.785	0.675	0.702

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

Los datos reflejan los valores de B. Entre paréntesis figuran los errores estándar. Sólo se reflejan las variables significativas en alguno de los modelos. \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$ .

(1) Debido a que se plantean dos modelos y por cuestiones de simplicidad y adecuación a todos los factores se les denomina "dimensiones", en bastardilla las dimensiones referentes a los modelos "a posteriori".

(2) La correlación está tomada en base al estadístico R.

(3) La determinación está tomada en base al estadístico R cuadrado ajustado.

## CAPITULO 6. CONCLUSIONES

Iniciábamos este trabajo con unos objetivos muy claros. En un primer momento se pretendía ser capaces de elaborar una medición fiable para una serie de cuestiones que parten de una atribución personal. Pretendiendo explicar la satisfacción laboral, se había establecido que las teorías de capacidad psicológica, cinismo organizacional e inteligencia emocional se entremezclaban, todas ellas como elementos predictores de la satisfacción laboral general de los individuos en su puesto de trabajo.

Por otro lado, se planteaba el objetivo de emplear dichos métodos de medición en un objeto de estudio concreto y en un momento determinado del tiempo, y es en este punto, después de haber visto el compendio general, donde podemos concluir que ambos objetivos han sido cumplidos. Se ha propuesto una medición en cuanto a las cuestiones mencionadas con anterioridad, que ha funcionado bien en cuatro modelos explicativos diferentes.

Asimismo, de modo más específico, se planteaba el objetivo de delimitar el objeto de estudio utilizando variables sociodemográficas que permitiesen medir la influencia en la satisfacción laboral general, a su vez, se especificaba que los instrumentos de medida debían ser fiables e influyentes. En vista del análisis de fiabilidad realizado, se ha demostrado que los instrumentos de medida funcionan, son correctos y fiables, salvo para 2 ítems de un total de 45. Por otro lado, ayudándonos del resto de análisis del trabajo, se ha contrastado que las mediciones nos permiten obtener resultados con los que inferir, explicar y predecir la variable dependiente -satisfacción laboral general.

Como último objetivo específico, se había propuesto una reducción de dimensiones, para limitar las variables a las mínimas posibles respetando la máxima explicación, y que esto nos permitiese dar respuesta a cuestiones surgidas de la revisión bibliográfica. Más allá de realizar una reducción de dimensiones, se han propuesto dos, una “*a priori*” delimitada en la propia estructura de la encuesta, y otra “*a posteriori*”, en función de la agrupación de dimensiones estadística –y que combinados con las variables sociodemográficas han resultado en cuatro modelos explicativos. Dichos modelos han funcionado bien, con buenos valores en cuanto a la explicación global se refiere, significación y medición de influencias en la regresión.

Cómo parte del objetivo de dar respuestas a cuestiones surgidas de la literatura, debemos considerar que habíamos planteado en un primer momento que la satisfacción laboral, al margen de verse influenciada por la satisfacción con los elementos del trabajo – tales como participación, relación con los superiores o ambiente físico-, partía a su vez de la consideración sobre uno mismo, medida como capacidad psicológica, de la consideración sobre la empresa, entendida como cinismo organizacional y de la relación entre estas dos, explicitada como inteligencia emocional. Según este planteamiento se trataba de buscar las dimensiones, dentro de estas realidades, que más capacidad de predicción y explicación tuviesen sobre la satisfacción laboral en sí. Hemos observado como todas estas realidades se han visto representadas en el análisis con más o menos fuerza.

Así, vemos como los postulados de Taylor (Citado en Aslan, 2001), muestran ser relevantes -en cuanto a términos de *satisfacción con los elementos laborales*, oportunidades de progreso, ascenso y promoción laboral- y se han mostrado como predictores de la satisfacción laboral general.

Por otro lado, Martin y Hanson (1985) mostraban mayor preocupación por las condiciones socio-demográficas, y su importancia como elementos explicativos, importancia que para este caso ha resultado ser causa suficiente, como vemos con respecto a las variables sexo y estado civil. Al margen de la literatura, se había propuesto también la capacidad predictora de la variable sección, mostrándose también como suficiente en algunos casos.

En cuanto a capacidad psicológica, se han mostrado como determinantes las mediciones sobre *auto-eficacia* -esta relación se había tratado en las teorías de Judge, Thoresen, Bono y Patton (2001).

En cuanto al cinismo organizacional, lo único que se ha mostrado realmente influyente han sido las mediciones relativas a las *emociones cínicas*, relacionadas con las propuestas teóricas de Dean et.al. (1998). En las cuales, el sujeto adolece de confianza en la empresa y explícita sus emociones negativas.

Por otro lado, y en cuanto a la inteligencia emocional, vemos que la atención a los sentimientos y la regulación de los mismos, en contraposición con la mayoría de las teorías explicadas sobre inteligencia emocional (Gómez et. al, 2000; Goleman, 1998) no se muestran influyentes, siendo la única determinante, la *claridad sentimental* que posea el individuo.

Echando la vista atrás, en el capítulo 3, planteábamos, basándonos en la literatura de referencia, las siguientes cuestiones; a mayores niveles de capital psicológico, inteligencia emocional y satisfacción con los elementos laborales, mayor satisfacción laboral; a menor cinismo organizativo, mayor satisfacción laboral. Por otro lado, variables descriptivas como ser mujer, poseer mayor antigüedad u ostentar categoría laboral presuponen un aumento de la satisfacción laboral.

Ahora que podemos observar el conjunto de todos los constructos y explicaciones, podemos realizar algunas consideraciones. Sí se da una relación positiva entre la *consideración de los elementos laborales* y la satisfacción laboral general, pero con relevancia exclusiva para las cuestiones relativas a oportunidades laborales.

Efectivamente, el capital psicológico y mayores niveles del mismo, implican una mayor satisfacción laboral, pero únicamente en las cuestiones relativas a la *auto-eficacia*, mostrándose las demás como irrelevantes.

Asimismo, se da una relación relevante entre cinismo organizativo y satisfacción laboral general, si bien únicamente en cuanto a las *emociones cínicas*, y, extrañamente en el signo opuesto que se había planteado en un principio. Lo que nos induciría a pensar que el objetivo es contrastado, pero en sentido opuesto. A mayor cinismo organizacional, mayor satisfacción laboral, conformándose como una lógica extraña, que cabría volver a analizar en futuros trabajos, al igual que la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral general- concretamente con la *claridad de los sentimientos*. Esta se muestra influyente, pero, y al igual que con el cinismo, con el signo contrario que se había planteado, llevándonos a la conclusión de que la mayor satisfacción se da con niveles más bajos de inteligencia emocional.

Podemos cerrar este trabajo asumiendo que se han cumplido en su gran mayoría los objetivos –tanto generales como específicos- de una forma correcta, significativa, y planteando varios modelos diferentes –que han funcionado en su totalidad- que no hacen otra cosa que reforzar las explicaciones y dar robustez general al estudio.

## **7. BIBLIOGRAFÍA**

Aguado, M. J. (1988) Prólogo. En: P. Hernández y L. Santana. *Educación de la personalidad. El papel del profesor*. Barcelona: Oikos-Tau.

Amason, A. (1996). Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: resolving a paradox for top management teams. *Academy of management journal*, 39, 123-148.

Ammeter, A.P., Douglas, C., Gardner, W. L., Hochwarter, W.A., y Ferris, G.R. (2002) Toward a political theory of leadership. *The leadership quarterly*, 13, 756-796.

Andersson, L. (1996). Employee cynicism: an examination using a contract violation framework. *Human relations*, 49, 1395-1418.

Andersson, L., Bateman, T. (1997). Cynicism in the work place: Some causes and effects. *Journal of organizational behavior*, 18, 446-469.

Aquino, K., Lewis, M.U. y Brandfield, M. (1999). Justice constructs, negative affectivity, and employee deviance: a proposed model and empirical test. *Journal of organizational behavior*, 20, 1073-1091.

Arnold, H., y Feldman, D. (1986). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.

Aslan A. (2001). Quality of Life and Job Satisfaction of Primary School Teachers Stage I. *Aegean Education Journal*, 1.

Avey, J., Patera, J. y West, B. (2006). The implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism. *Journal os Leadership and Organizational Studies*, 13. 42-60.

Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto, Canadá: Multi-health systems.

Bernerth, J., Armenakis, A., y Walker, H. J. (2007). Justice, cynicism, and commitment a study of important organization change variables. *The journal of applied behavioral science*, 43, 303-326.

Boccardo, F., Sassia, A.R., y Fontenla, E.G. (1999). Inteligencia emocional. En A. Vallés, *El desarrollo de la inteligencia emocional*. Benacantil.

Bonano, G.A., (2001). Emotion self-regulation. En Mayne y G.A. Bonano, *Emotions, current segues and future directions*. New Cork: The Guildford Press.

Bowling, N., Beehr, T., Wagner, S. y Libkuman, T. (2005). Adaptation-Level Theory, Opponent Process Theory, and Dispositions: An Integrated Approach to the Stability of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1044-1053.

Briones, E., Tabernero, C. & Arenas, A. (2010). Job satisfaction of secondary school teachers: effect of demographic and psycho-social factors. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2): 115-122.

Bruce K. (2006), Henry S. Dennison, Elton Mayo, and Human Relations historiography. *Management & Organizational History*, 1 (2) 177-199.

- Cameron, K. S., Dutton, J.E y Quinn, R.E (2003) *Positive organizational scholarship*. San Francisco: Berret-Koehler.
- Cartwright, S., Holmes, N. (2006). The meaning of work: the challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human resource management review*, 16, 199-208.
- Castañeda, I. y Delgado, L. (2008) *Cultura del aprendizaje organizacional en Documentos de Psicología*. Universidad Tecnológica de Bolívar: Cartagena.
- Chang, Y.H., Li, H.H., Wu, C.W. & Wang, P.C (2010). The influence of personality traits on nurses' job satisfaction in Taiwan. *International Nursing Review* 57: 478–484.
- Coleman, J.S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge: Harvard University Press.
- Cooper, R.K. y Sawaf, A (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Costa, P., Zonderman, A., McCrae, R., y Williams, R. (1985). Cynicism and paranoid alienation in the cook and medley Ho scale. *Psychosomatic medicine*, 48, 283-285.
- Cox, J.C., Didier, N. (2010). Cinismo y comportamiento organizacional: una relación dialéctica. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 3, 7-12.
- Davis, J.H., Schoorman, F.D., Mayer, R.C., y Tan, H.H. (2000). The trusted general management and business unit performance. Empirical evidence of a competitive advantage. *Strategic management journal*, 21, 563-576.
- Davis, W., Gardner, W. (2004). Perceptions of politics and organizational cynicism: an attributional and leader-member exchange perspective. *The leadership quarterly*, 15, 439-465.
- Dean, J., Brandes, P., y Dharwadkar, R. (1998) Organizational cynicism. *Academy of management review*, 2, 343-352.
- Dirks, K. T. (2000). Trust in leadership and team performance: Evidence from NCAA basketball. *Journal of applied psychology*. 85, 1004-1012.
- Ellickson, M., y Logsdon, K. (2002). Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *Public Personnel Management*, 31(3), 343-358.
- Ertürk, A. (2008). A trust-based approach to promote employees' openness to organizational change in Turkey. *International journal of manpower*, 29, 1286-1300.
- Ewen, R., Hulin C. y Smith P. (1966) An empirical test of the Herzberg Two-Factor Theory. *Journal of Applied Psychology* 4 (December), 544-550.
- Fleisman, E. y Bass R. (1979). *Estudios de Psicología Industrial y del Personal*, Editorial Trillas, México.
- Frank, O. (1999). *La organización horizontal: la forma que transformará radicalmente el desempeño de las organizaciones*. México: Oxford University Press.
- García-Montalvo, J., Peiró, J.M. y Soro Bonmatí, A. (2003). *Capital Humano. Observatorio de la Inserción Laboral de los Jóvenes: 1996- 2002*. Bancaja-Ivie: Valencia.
- Gardner, H. (1993). *Multiple intelligences*. New York, traducción Española: Ed: Paidós.

- Gardner, W.L., Avolio, B.J., Luthans, F., May, D.R., & Walumbwa, F.O.(2005). "Can you see the real me?" A self-based model of authentic leader and follower development. *Leadership Quarterly*, 16: 343-372.
- Georgopoulos, B., Mahoney, T. y Jones, L. (1957). A path-goal approach to productivity. *Journal of Applied Psychology*, 41, 345-353.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1998). *Working with emocional intelligence*. New York: Bantam.
- Gómez, J M., Galiana, D. y León, D. (2000) "*Que debes saber para mejorar tu empleabilidad*". Elche: Universidad Miguel Hernandez.
- Grant, A., Sumanth, J. (2009). Mission imposible? The performance of prosocially motivated employees depends on manager trustworthiness. *Journal of applied psychology*, 94, 927-944.
- Green, K. Medlin, B. y Witthen, D. (2004). Developing optimist to improve performance: an approach for the manufacturing sector. *Industrial Management and Data Systems*. 104, 106-115.
- Gruenfeld, D. (1995). Status, ideology, and integrative complexity on the US Supreme Court: rethinking the politics of political decision making. *Journal of personality and social psychology*, 68, 5-20.
- Halbesleben, J, Bruckley, R. (2004). Burnout in organization life. *Journal of management*, 30, 859-879.
- Han, G. Harms, P. (2010). Team identification, trust and conflict: a mediation model. *International journal of conflict management*, 21, 20-43.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theories, models and longitudinal analysis*. London. Ed: Libra Pub.
- Herzberg F., Mausner B. y Snyderman B.B., (1959) *The Motivation to Work*, 2d ed. NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Hirschfield, R. (2000). Validity studies. Does revising the intrinsic and extrinsic subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire Short Form make a difference? *Educational & Psychological Measurement*, 60, 255–270.
- Hochwarter, W. James, M., Johnson, y D., Ferris, G., (2004). The interactive effects of politics perceptions and trait cynicism on work outcomes. *Journal of leadership and organizational studies*.
- Hodson, R. (2004). Science organization trustworthiness: findings from the organizational ethnographies population of organizational. *Organization science*, 15, 432-445.
- Hui, C., Graen, G. (1997). Guanxi and professional leadership in comtemporary Sino-American joint ventures in Mainland China. *Leadership quarterly*, 8, 451-465.
- Judge, T. y Larsen, R. (2001), Dispositional Affect and Job Satisfaction: A Review and Theoretical Extension, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86.
- Kinman, G. & Grant, L. (2010). Exploring stress resilience in trainee social workers: the role of emotional and social competencies, *British Journal of Social Work*, 41: 261–275.
- Langfred, C. W. (2004). Too much of a good thing?. Negative effects of high trust and individual autonomy in self-managing teams. *Academy of management journal*, 47, 385-399.

- Larsson, M. y Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of leadership and organizational studies*, 13, 75-93.
- Lau, D. Liden, R. (2008). Antecedents of coworker trust: Leader's blessings. *Journal of applied psychology*, 93, 1130-1138.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organization*. Monterey, California: Books Cole.
- Lewicki, R., Saunders, D., Barry, B., Minton, J. (2003) *Essentials of negotiation*. Singapore: McGraw Hill.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349. Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F. (2002) *Comportamiento Organizacional*. Ed. McGraw- Hill Interamericana Editores S.A.
- Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J. & Peterson, S.J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly* 21(1): 41-67.
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J., Norman, S. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F. y Li, W. (2005). *The psychological capital of Chinese workers: exploring the relationship with performance*. Management and organizational behavior. Chennai: SAGE Publications.
- Luthans, B., Luthans, K., y Norman, S., (2005). The proposed contagion effect of hopeful leaders on the resiliency of employees and organizations. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12, 55-64.
- Luthans, F., y Youssef, C. (2007). Positive workplaces. En R. Snyder y S. López, *Handbook of positive Psychology*. Oxford: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef, C., y Avolio, B.J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, Uk: Oxford University Press.
- Luthans, F. Y Jensen, S. (2002). Hope: a new positive strength form human resource development. *Human Resource Development Review*, 1, 304-322.
- Martin J. y Hanson, S. (1985). Sex, Family Wage-Earning Status and Satisfaction with Work, *Work and Occupations* 12, 91-109.
- Martineaud, S. y Engelhart, D. (1996). *El test de inteligencia emocional*. Barcelona: Martínez Roca.
- Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores*. Ed. Díaz Santos. Madrid.
- Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- Mayer, J.D., Salovey, P. y Caruso, D.R. (2000) Models of emotional intelligence, en Sternberg, *Handbook of intelligence* 396-420.

- Mc Namara C. (2004). Job Satisfaction. Recuperado el 10 mayo de 2017 de [http://www.managementhelp.org/prsn\\_wll/job\\_stfy.htm#anchor306642](http://www.managementhelp.org/prsn_wll/job_stfy.htm#anchor306642).
- Moorman, R., Blakely, G., Niehoff, B. (1998). Does organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of management journal*, 41, 351-357.
- Niehoff, B.P., Moorman, R.H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behaviors. *Academy of management journal*, 36, 527-556.
- O'Boyle, E.H., Humphrey, R.H., Pollack, J.M., Hawver, T.H. & Story, P.A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5): 788-818.
- Peiró, J. (1984). *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.
- Pérez, C., (2005a): *Métodos estadísticos avanzados con SPSS*. Madrid: Thomson.
- Pérez, C., (2005b): *Técnicas estadísticas con SPSS 12. Aplicaciones al análisis de datos*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, C., (2008): *Técnicas de análisis multivariante de datos. Aplicaciones con SPSS*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Perrewe, P.L., Ferris, G.R. (2000). Political skill: an antidote for workplace stressors. *Academy of management executive*, 14, 115-123.
- Perry, R. y Mankin, L. (2007). Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction. *Public Personnel Management*, 36(2), 165-179.
- Peterson, S. y Luthans, F. (2003). The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership and Organization Development Journal*, 24, 26-32.
- Porter, L. y Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, Ed: Dorsey Press.
- Rastegar, M. & Memarpour, S. (2009) The relationship between emotional intelligence and self-efficacy among Iranian EFL teachers. *System: An International Journal of Educational Technology and Applied Linguistics*, 37(4): 700-707.
- Reichers, A., Wanous, J., Austin, J. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *Academy of management executive*, 11, 48-59.
- Rousseau, D.M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks: Sage.
- Rovira (1998). Como saber si un es emocionalment intelligent. *Aloma*, 2, 57-68.
- Rue, L. y Byars, L. (1992). *Management skills and application* . 6º edición. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.
- Salanova, M., Llorens, S., García-Renedo, M., Burriel, R., Bresó, E., Schaufeli, W.B. (2005). Towards of a four-dimensional model of burnout: a multigroup factor-analytic study including despersonalization and cynism. *Educational and psycological measurement*, 65, 807-819.

- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J.D., Caruso, D. y Yoo. S.H. (2009). *The handbook of positive psychology* (pp. 237-248). New York: Oxford University Press.
- Seligman, M, Reivich, K, Jaycox, L. y Gillham, J. (1999). *Niños optimistas*. Barcelona: Grijalbo.
- Sempane, M., Rieger, H. y Roodt, G. (2002). Job satisfaction in relation to organizational culture. *South African Journal of Industrial Psychology*, 28(2), 23-30.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., Winograd, G. (2000) Organizational trust: what it means and why it matters. *Organization development journal*, 18, 35-49.
- Souza-Poza, A. y Souza-Poza, A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-economics*. 29, 517 – 538.
- Speakman, J., Ryals, L. (2010). A re-evaluation of conflict theory for the management of multiple, simultaneous conflict episodes. *International Journal of conflict management*, 21, 186-201.
- Spector, P. (1997) *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. New York: Harper & Row
- Stajkovic, A. y Luthans, F. (2003). Behavioral management and task performance in organizations: conceptual background, meta-analysis and test alternative models. *Personnel Psychology*, 338, 295-306.
- Tews, M.J., Michel, J.W. & Raymond, A.N. (2011). Beyond objectivity: the performance impact of the perceived ability to learn and solve problems. *Journal of Vocational Behavior*, 79: 484-495.
- Timmerman, P. (2008). *The impact of individual resiliency and leader trustworth on employees voluntary turnover intentions*. Ph.D. dissertation: The University of Nebraska.
- Tjosvold, D. (2006). Defining conflict and making choices about this management: lightning the dark side of organizational life. *International journal of conflict management*, 17, 87-95.
- Tjosvold, D., Wong, A., Han, P. (2010). Conflict management for justice, innovation, and strategic advantage in organizational relationships. *Journal of applied psychology*, 40, 636-665.
- Vallés, A. (2005). *El desarrollo de la inteligencia emocional*. Benacantil.
- Vance, R., Brooks, S., Tesluk, P., (1995). *Organizational cynicism, cynical cultures, and organizational change efforts*. 10<sup>th</sup> annual conference of the society for industrial and organizational psychology. Orlando, Florida.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Barcelona: Ed. Herder.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional intelligence at work: The untapped edge for success*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.

---

# **ANEXOS**

## 8.1 ANEXO DOCUMENTAL

### 8.1.1 TABLAS RESUMEN DE REVISION BIBLIOGRAFICA

TABLA 1. RESUMEN TEÓRICO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Objeto teórico	Línea teórica	Estudios	Autores
<b>Satisfacción laboral</b>	Prevalencia de factores externos (Unidimensional)	Estudios de factores externos	Taylor, Mayo
		Estudios sistemáticos de la naturaleza	Happock
		Estudios de realización de necesidades	Schaffer, Martin y Hanson.
		Jerarquía de necesidades humanas	Maslow, Harberg
	Expectativas (Unidimensional)	Path-goal	Georgepoulos et.al.
		Instrumentality theory	Vroom
		Teoría de las expectativas	Porter y Lawler
	Relación entre trabajo y trabajador (Multidimensional)	Satisfacción de propósitos	Locke.
		Valores y evaluación del trabajador	Fleisman y Bass; Winast; Luthans; Arnold y Feldman; Sampson et.al.
	Actitudinal (Multidimensional)	Oportunidades y estímulos	Perry y Mankin, Judge y Larsen
		Procesamiento social	Salancik y Pfeffer.
		Actitud y disposición	Feiró
Estado mental hacia el trabajo		Rue y Byars; Hirschfeld; Garcia-Montalvo et.al.	

Fuente: elaboración propia mediante revisión bibliográfica

**TABLA 2. RESUMEN TEORICO SOBRE CAPACIDAD PSICOLOGICA**

<b>Objeto teórico</b>	<b>Línea teórica</b>	<b>Estudios</b>	<b>Autores</b>
<b>Capital psicológico</b>	Psicología clínica	Auto-eficacia	Stajkovic y Luthans
		Optimismo	Seligman, Jaycox y Gillham; Green, Medlin y Withan; Chemer
	Psicología positiva	Esperanza	Snyder, Irving y Andarsson; Peterson y Luthans; Castañeda y Delgado.
		Resiliencia	Avey, Patera y West; Cameron, Dutton y Quinn.; Timmerman; Larson y Luthans

Fuente: elaboración propia mediante revisión bibliográfica

**TABLA 3. RESUMEN TEÓRICO SOBRE CINISMO ORGANIZACIONAL**

<b>Objeto teórico</b>	<b>Línea teórica</b>	<b>Estudios</b>	<b>Autores</b>
<b>Cinismo organizacional</b>	Rasgos de personalidad	Característica disposicional	Costa, Zonderman, McCrae y Williams; Andersson; Andersson y Bateman; Hochwater, James, Johnson y Ferris.
		Contrato psicológico	Andersson;
	Síndrome Burnout	Fenómeno actitudinal	Salanova et al; Halbesleben y Bruckley; Maslach et. al; Davis y Gardner; Ammeter et al.
		Liderazgo	Reichers; Wanous y Austin; Vance, Brooks y Tesluk; Cartwright y Holmes.
	Actitudes	Justicia organizacional	Adams; Nishoffy Moorman; Aquino et al; Barnath et al.
		Confianza organizacional	Lau y Liden; Ertik; Coleman; Grant y Sumanthi; Dicks; Langfred; Han y Harris; Hodson.
		Conflicto	Speakman y Ryals; Tjosvold; Amason; Gruenfeld; Lewicki et al.

Fuente: elaboración propia mediante revisión bibliográfica

**TABLA 4. RESUMEN TEORICO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

<b>Objeto teórico</b>	<b>Línea teórica</b>	<b>Estudios</b>	<b>Autores</b>
<b>Inteligencia emocional</b>	Habilidades	Cognición	Weisinger, Gardner, Mayer, Salovey y Caruso; Salovey y Mayer.
		Resolución de problemas	Vallés.
	Rasgos de personalidad	Medio ambiente	Bar-On; Gómez et al.
	Reconocimiento	Emocionalidad	Goleman.
	Modelos mixtos	Cognición, y rasgos de personalidad	Cooper y Sawaf; Martineaud y Engelhart; Kovira; Bonano; O'Boyle et al.

Fuente: elaboración propia mediante revisión bibliográfica

### **8.1.2 EXPLICACIÓN RELATIVA AL PROCESO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA, EN BASE A LA ILUSTRACIÓN 2 (PÁG 23)**

#### ***Mano de obra directa;***

*Estructura (S1):* En esta sección, la primera del proceso en realidad, se desarrollan las funciones respectivas al reforzamiento de los chasis de los vehículos, y la instalación del cableado para el funcionamiento de los componentes eléctricos y electrónicos.

*Panelado y mobiliario (S2):* Se realizan las labores respectivas al aislamiento térmico y acústico interior de los vehículos y a la fabricación del mobiliario interior.

*Pintura (S3):* Se efectúan todas las labores de pintado, interior y exterior.

*Remate (S4):* Se ultiman los detalles del producto. Tales como la instalación de los asientos, cristales, soportes para aparatos médicos, etc.

*Pre-entrega (S5):* Se realizan labores de limpieza y revisión final del producto para verificar su conveniencia y funcionamiento.

#### ***Mano de obra indirecta;***

##### ***Productos semi-elaborados;***

*Herrería (S6):* Donde se realizan labores para la fabricación de butacas y refuerzos metálicos para los chasis, así como trabajos de soldadura, y mecanizado, se trabaja el metal que utiliza se corta y se pliega.

*Soportería (S7):* Se procede a la elaboración de los soportes para aparatos médicos.

##### ***Logística;***

*Almacén (S8):* Aunque no es exactamente una sección del proceso de producción, sus empleados suplen a todos los trabajadores que participan de la mano de obra directa e indirecta, por lo que su conocimiento sobre el producto y sus componentes tiene que ser exhaustivo. Asimismo, orientan al trabajador sobre la conveniencia de ciertos materiales.

### 8.1.3 DIMENSIONES MEDIBLES PROPUESTAS EN LOS CUESTIONARIOS

TABLA 6. MEDICION DE ITEMS SOBRE SATISFACCION LABORAL

Satisfacción con los elementos laborales	Propuesta de medición	Ítems	Definición de los ítems
Dimensión 1	Satisfacción intrínseca	1	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo son positivas</i>
		2	<i>Los objetivos y tasas de producción que debe alcanzar son fáciles de llevar a cabo</i>
		15	<i>Aunque pudiese, no me iría a otra empresa a trabajar</i>
Dimensión 2	Ambiente físico de trabajo	3	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo es óptima</i>
		4	<i>El entorno físico y el espacio del que dispone es adecuado</i>
		5	<i>La temperatura de su lugar de trabajo es ideal</i>
Dimensión 3	Supervisión	6	<i>La supervisión que ejerce en sobre usted es positiva para su rendimiento</i>
		7	<i>Su trabajo es supervisado con frecuencia</i>
		8	<i>La forma en que sus superiores juzgan su tarea es correcta</i>
Dimensión 4	Prestaciones recibidas	9	<i>La igualdad de trato que recibe de su empresa con respecto a sus compañeros/as es justa</i>
		10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores le resulta gratificante</i>
		11	<i>El sueldo que percibe es adecuado con el trabajo que realiza</i>
Dimensión 5	Participación	12	<i>Las relaciones personales con sus superiores son cordiales</i>
		13	<i>Mi empresa cumple, en sus actuaciones, el cometido y la normativa laboral</i>
		14	<i>La forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales es justa</i>

Fuente: elaboración propia mediante elaboración de cuestionario

**TABLA 7. MEDICION DE ITEMS SOBRE CAPACIDAD PSICOLOGICA**

<b>Capacidad psicológica</b>	<b>Propuesta de medición</b>	<b>Ítems</b>	<b>Definición de los ítems</b>
<b>Dimensión 6</b>	Auto-eficacia	16	<i>Me siento seguro/a defendiendo mi sección ante compañeros/as y superiores</i>
		17	<i>Me siento seguro/a opinando sobre la forma en que se debe trabajar</i>
		18	<i>Me siento seguro/a explicándole cuestiones del trabajo a mis compañeros/as</i>
<b>Dimensión 7</b>	Esperanza	19	<i>Si me encuentro un problema, puedo pensar más de una solución</i>
		20	<i>Considero que soy bueno/a y tengo éxito en mi trabajo</i>
		21	<i>Si tengo que alcanzar un objetivo, puedo pensar varios modos para hacerlo</i>
<b>Dimensión 8</b>	Resiliencia	22	<i>Soy consciente de todo lo que he logrado a lo largo de mi vida laboral, sin ayuda</i>
		23	<i>Puedo hablar en el trabajo si tengo que hacerlo</i>
		24	<i>Me tomo con calma situaciones estresantes en el trabajo</i>
<b>Dimensión 9</b>	Optimismo	25	<i>Puedo pasar momentos difíciles en el trabajo porque he experimentado dificultades anteriormente</i>
		26	<i>Siempre veo el lado positivo de las cosas en el trabajo</i>
		27	<i>Soy optimista sobre lo que me ocurrirá en el futuro con respecto al trabajo</i>

Fuente: elaboración propia mediante elaboración de cuestionario

**TABLA 8. MEDICION DE ITEMS SOBRE CINISMO ORGANIZACIONAL**

<b>Capacidad psicológica</b>	<b>Propuesta de medición</b>	<b>Ítems</b>	<b>Definición de los ítems</b>
<b>Dimensión 9</b>	Ideas cínicas	28	<i>Las indicaciones que me da mi jefe son coherentes con respecto a sus actuaciones</i>
		29	<i>Las prácticas de la empresa se ajustan a las políticas y objetivos con los que cuenta</i>
		30	<i>Cuando mi encargado me dice que va a hacer algo, es porque realmente lo hará</i>
<b>Dimensión 10</b>	Conducta cícnica	31	<i>No me suele quejar con mis amigos/as de las cosas que suceden en mi empresa</i>
		32	<i>No me gusta intercambiar miradas de complicidad y comentarios con mis compañeros/as</i>
		33	<i>No suelo criticar las prácticas y políticas de mi empresa con los demás</i>
<b>Dimensión 11</b>	Emoción cícnica	34	<i>Cuando pienso en mi empresa me siento orgulloso/a</i>
		35	<i>Pensar en mi empresa no me hace sentir tenso/a</i>
		36	<i>Cuando pienso en mi empresa no me siento molesto/a</i>

Fuente: elaboración propia mediante elaboración de cuestionario

**TABLA 9. MEDICION DE ITEMS SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

<b>Capacidad psicológica</b>	<b>Propuesta de medición</b>	<b>Ítems</b>	<b>Definición de los ítems</b>
<b>Dimensión 13</b>	Atención a los sentimientos y emociones	37	<i>A veces me detengo un momento y pienso en porqué siento una emoción en concreto</i>
		38	<i>Mi forma de pensar cuando siento felicidad es diferente a cuando siento tristeza</i>
		39	<i>Cuando alguien me cuenta cómo se siente, soy capaz de ponerme en su lugar</i>
<b>Dimensión 14</b>	Claridad de sentimientos y emociones	40	<i>Me resulta sencillo expresar mis emociones y emociones con palabras</i>
		41	<i>Todos tenemos diferentes estados de ánimo, a veces positivos y a veces negativos, pero siempre entiendo por qué me siento de una forma u otra</i>
		42	<i>Siempre sé que sentimientos me producen las personas (amor, afecto, desprecio, odio...etc.)</i>
<b>Dimensión 15</b>	Regulación de sentimientos y emociones	43	<i>Aunque me siento estresado/a o preocupado/a, trato de mantenerme tranquilo/a</i>
		44	<i>Aunque no me siento bien de ánimo, trato de pensar de forma positiva</i>
		45	<i>Siempre que me siento mal animicamente trato de ocultarlo y que los demás no me lo noten</i>

Fuente: elaboración propia mediante elaboración de cuestionario

#### **8.1.4 SOLICITUD FORMAL PARA REALIZAR EL ESTUDIO**

Estimado Sr. Gerente de la empresa:

Por la presente, le hago llegar esta carta para hacerle saber:

En primer lugar, como trabajador de su empresa, hasta recientes fechas, y tras la convivencia con todos mis compañeros, he de confesarle que se me han suscitado una serie de curiosidades, que responden a la realidad personal y a la satisfacción laboral de los operarios de las diferentes secciones del proceso de producción.

En segundo lugar, como estudiante de la Universidad de Santiago de Compostela, para poder finalizar mis estudios, me veo ante la necesidad de realizar un Trabajo de Fin de Grado (TFG) tutorizado, con fines puramente académicos.

Por ello, le solicito respetuosamente, autorización para llevar a cabo un sondeo en relación a la satisfacción laboral de sus empleados. Dicho sondeo sería suministrado a los empleados de su organismo en las diferentes secciones de: estructura e instalaciones, panelado y mobiliario, pintura, montaje, pre-entrega y herrería. Dicho proyecto sería supervisado personalmente por mí, y serían tenidas en cuenta una serie de dimensiones tales que; valoración de la satisfacción laboral, comportamientos en cuanto a cinismo organizacional, capacidad psicológica e inteligencia emocional.

Asimismo, me comprometo a respetar el anonimato de los participantes en el sondeo en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre. (Ley de protección de datos de carácter personal). Dichos datos únicamente serán codificados y empleados, en forma de matriz de datos, con fines académicos, para la realización de dicho TFG, inmerso en el Grado de Ciencias Políticas y de la Administración de la Universidad de Santiago de Compostela.

Del mismo modo, me comprometo a respetar todo lo relacionado con la empresa, nombrándola únicamente, y siempre con fines explicativos, como a una empresa de transformación de vehículos con firma orensana.

Por último acercarle la posibilidad de compartir los datos obtenidos, quizá sea interesante y de utilidad esta retroalimentación para la empresa. Asimismo instarle, por medio de las vías

que le dejaré a continuación, a solicitar mayor información, si lo creyese oportuno, o a la resolución de cualquier duda o preocupación que se le suscite. Estaría encantado de poder aportarle más datos sobre lo que usted crea oportuno.

Recordarle, que si así lo estima pertinente, la Prof. Dña. María Pereira López, tutora de este trabajo en la USC, podría remitirle una carta formal, respecto a la realización del mismo

Desde ya agradezco su disposición y su colaboración, la cual es muy importante para el éxito de mi proyecto y para mi formación como estudiante.

Sin más y esperando su respuesta, reciba mi más cordial saludo y agradecimiento.

En Ourense, a 15 de junio de 2017

## 8.1.5 RELACIONES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

**TABLA 10. RELACIÓN DE COBERTURA DE LA ENCUESTA**

<b>Sección</b>	<b>Población actual en nómina</b>	<b>Población en el momento de la administración</b>	<b>Población total encuestada</b>
<b>Estructura</b>	14	13	10
<b>Panelado</b>	13	11	10
<b>Pintura</b>	13	7	7
<b>Remate</b>	18	15	13
<b>Pre-entrega</b>	10	7	7
<b>Herrería</b>	12	9	7
<b>Soportería</b>	5	4	4
<b>Almacén</b>	4	4	4
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>70</b>	<b>62</b>

Fuente: elaboración propia con datos facilitados por la empresa

**TABLA 11. RELACIÓN HORARIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA**

<b>Sección</b>	<b>Fecha administración</b>	<b>Hora inicio</b>	<b>Hora fin</b>
<b>Estructura</b>	22/6/2017	15:00	15:45
<b>Panelado</b>	22/6/2017	13:30	14:30
<b>Pintura</b>	22/6/2017	10:35	11:00
<b>Remate</b>	22/6/2017	11:15	12:30
<b>Pre-entrega</b>	22/6/2017	10:10	10:30
<b>Herrería</b>	23/6/2017	10:30	11:00
<b>Soportería</b>	23/6/2017	11:15	11:35
<b>Almacén</b>	22/6/2017	10:00	10:15

Fuente: elaboración propia en base al trabajo de campo

## 8.1.6 GUÍA DE CARÁCTER PERSONAL CON INDICACIONES PARA PRESENTAR LA ENCUESTA, “TRANSCRIPCIÓN LITERAL”

### Presentación personal (si procede)

- Presentación motivos y encuesta satisfacción laboral
- Oportunidad de **contar con vosotros** para mi proyecto

#### 1. Instancia a la cobertura

- Carácter voluntario
- 6 minutos valiosos para vosotros, pereza por cubrir
- Vuestros **6 minutos imposible de expresar cuanto me ayudan**
- Asimismo **el Gerente y el Jefe Taller no muestran inconveniente** por la cobertura in situ
- Cuestiones **fáciles** de cubrir

#### 2. Ley orgánica 15/99, Ley de protección de datos

- Datos **anónimos, confidenciales, fines académicos** y solo yo los veré para valorarlos como conjunto y no individualmente. No se nombra a la empresa
- **Nada que ver con la empresa**, petición de compañero, casi favor personal
- **No afecta para nada a la situación en el trabajo** ni con la empresa.
- **No se usa para valorar quien es mejor trabajador**, simplemente para ver la satisfacción laboral medida dentro de varios aspectos
- **No obtengo ningún tipo de beneficio** más que mi formación como estudiante, no se publica.

#### 3. Agradecimiento por el tiempo, la atención, y quien quiera cubrirla que se acerque a recogerla.

#### **Instrucciones encuesta:**

4. Una serie de datos tales como sexo, edad, etc...
5. 45 enunciados positivos y afirmativos, valorar desde 0 a 7 en función de lo de acuerdo que estés con la afirmación. (mención al ejemplo)
6. Preguntas finales referentes a estudios, etc...
7. Tratar de responder rápido, con sinceridad y a todas las cuestiones

**8.1.7 “TARJETA DE INSTRUCCIONES”, PORTADA DEL CUESTIONARIO.  
“TRANSCRIPCIÓN LITERAL”.**

## **Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-E07/45**

**Forma de cubrir la encuesta:**

*Forma de cubrir a pesquisa*

La temperatura de su lugar de trabajo es ideal <i>A temperatura no local de trabalho é ideal</i>	0   1   2   3   <input checked="" type="checkbox"/> 4   5   6   7
---	---

- **El 7 responde a: rotundamente, estoy de acuerdo con la afirmación.**  
*O 7 responde a: categoricamente, eu concordo com a afirmação.*
- **El 0 responde a: estoy totalmente en contra de la afirmación.**  
*O 0 responde a: Eu sou totalmente contra a afirmação.*
- **El resto de valores, entre el 1 y el 6 responden a diferentes grados de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones, de menos a más, incluidos entre los dos extremos que son 0 y 7.**  
*Outros valores entre 1 e 6 respondem a diferentes graus de concordância cas declarações, de menos a mais, incluído entre as duas extremidades que são 0 e 7.*

## 8.1.8 CUESTIONARIO SUMINISTRADO, “TRANSCRIPCIÓN LITERAL”

Indique cuál es su sección (pintura, remate...etc.): \_\_\_\_\_

*Indique qual e a sua secção.*

¿Cuál es su categoría laboral? (aprendiz, peón, 1º oficial....etc.): \_\_\_\_\_

*¿Qual e a sua categoria profissional?*

¿Cuál es su antigüedad en la empresa?: \_\_\_\_\_ años \_\_\_\_\_ meses.

*¿Qual e a sua antigüidade na empresa?*

¿Cuántas horas, aproximadamente, le dedica a su trabajo a la semana?: \_\_\_\_\_ horas

*¿Aproximadamente, quantas horas trabalhas por semana?*

Indique su edad (escriba su edad en años): \_\_\_\_\_

*Indique a sua idade*

Indique su sexo: \_\_\_\_\_

*Indique o seu sexo*

1	Las oportunidades que le ofrece su trabajo son positivas <i>As oportunidades oferecidas pelo seu trabalho são positivas</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
2	Los objetivos y tasas de producción que debe alcanzar son fáciles de llevar a cabo <i>Os seus objectivos de trabalho são faceis de alcançar</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
3	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo es óptima <i>A limpeza, higiene e salubridade do seu local de trabalho é ótimo</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
4	El entorno físico y el espacio del que dispone es adecuado <i>O ambiente físico e o espaço disponível e adequado</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
5	La temperatura de su lugar de trabajo es ideal <i>A temperatura no local de trabalho é ideal</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
6	La supervisión que ejercen sobre usted es positiva para su rendimiento <i>A supervisão no seu local de trabalho é positiva no seu rendimento</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
7	Su trabajo es supervisado con frecuencia <i>Seu trabalho é supervisionado com frequência</i>	0	1	2	3	4	5	6	7

8	La forma en la que sus superiores juzgan su tarea es correcta <i>A maneira como os seus superiores julgam a sua tarefa e correta</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
9	La igualdad de trato que recibe de su empresa con respecto a sus compañeros/as es justa <i>A igualdade de trato que recebe de súa empresa em relação aos seus colegas e justa</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
10	El apoyo que recibe de sus superiores le resulta gratificante <i>O apoio que recebe dos superiores tem um resultado benéfico para você</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
11	El sueldo que percibe es adecuado con el trabajo que realiza <i>O salário que recebe é adequado com o trabalho que realiza</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
12	Las relaciones personales con sus superiores son cordiales <i>As relações pessoais com os seus superiores são boas</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
13	Mi empresa cumple, en sus actuaciones, el convenio y la normativa laboral. <i>A minha empresa está em conformidade com a convenção e as leis de trabalho nas suas performances</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
14	La forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales es justa <i>A forma como é feita a negociação sobre aspetos laborais é justa</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
15	Aunque pudiese, no me iría a otra empresa a trabajar <i>Ainda que pudesse, não iria para outra empresa a trabalhar</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
16	Me siento seguro/a defendiendo mi sección ante compañeros/as y superiores <i>Sinto-me seguro defendendo a minha secção perante colegas e superiores</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
17	Me siento seguro/a opinando sobre la forma en la que se debe trabajar <i>Sinto-me seguro falando sobre a maneira como se deve fazê-lo trabalho</i>	0	1	2	3	4	5	6	7

18	Me siento seguro/a explicándole cuestiones del trabajo a mis compañeros/as <i>Sinto-me seguro explicando questões de trabalho aos meus colegas</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
19	Si me encuentro un problema, puedo pensar más de una solución <i>Se eu encontro um problema, eu posso pensar mais de uma solução</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
20	Considero que soy bueno/a y tengo éxito en mi trabajo <i>Eu acredito que estou bem e tenho sucesso no meu trabalho</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
21	Si tengo que alcanzar un objetivo, puedo pensar varios modos para hacerlo <i>Se eu tenho que alcançar uma meta, tenho varias maneiras de fazê-lo</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
22	Soy consciente de todo lo que he logrado a lo largo de mi vida laboral, sin ayuda <i>Estou ciente de tudo o que consegui ao longo da minha vida laboral, sem ajuda</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
23	Puedo hablar en el trabajo si tengo que hacerlo <i>Eu posso falar no trabalho, se tiver que fazê-lo</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
24	Me tomo con calma situaciones estresantes en el trabajo <i>Consego manter a calma em situações de stress no trabalho</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
25	Puedo pasar momentos difíciles en el trabajo porque he experimentado dificultades anteriormente <i>Eu posso passar momentos difíceis no trabalho, porque já passei por dificuldades</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
26	Siempre veo el lado positivo de las cosas en el trabajo <i>Eu sempre vejo o lado positivo das coisas no trabalho</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
27	Soy optimista sobre lo que me ocurrirá en el futuro con respecto al trabajo <i>Eu sou otimista sobre o que me vai acontecer no futuro no que diz respeito o trabalho</i>	0	1	2	3	4	5	6	7

28	Las indicaciones que me da mi jefe son coherentes con respecto a sus actuaciones <i>As indicações que dá o meu patrão são consistentes com às suas performances</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
29	Las prácticas de la empresa se ajustan a las políticas y objetivos con los que cuenta <i>As práticas da empresa estão em conformidade com as políticas e objetivos com que conta</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
30	Cuando mi encargado me dice que va a hacer algo, es porque realmente lo hará <i>Quando o meu encarregado me diz que vai fazer alguma coisa, é porque realmente vai fazer</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
31	No me suelo quejar con mis amigos/as de las cosas que suceden en mi empresa <i>Eu normalmente não reclamo com meus amigos sobre coisas que acontecem na minha empresa</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
32	No me gusta intercambiar miradas de complicidad y comentarios con mis compañeros/as <i>Não gosto de trocar olhares de cumplicidade e comentários com os colegas</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
33	No suelo criticar las prácticas y políticas de mi empresa con los demás <i>Normalmente eu não critico as práticas e políticas da minha empresa com outros</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
34	Cuando pienso en mi empresa me siento orgulloso/a <i>Quando penso na minha empresa me sinto orgulhoso/a</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
35	Pensar en mi empresa no me hace sentir tenso/a <i>Quando penso na minha empresa não me sinto tenso/a</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
36	Cuando pienso en mi empresa no me siento molesto/a <i>Quando penso na minha empresa não me sinto incomodo/a</i>	0	1	2	3	4	5	6	7

37	A veces me detengo un momento y pienso en por qué siento una emoción en concreto <i>Às vezes eu paro por um momento e penso sobre porque sinto uma emoção particular</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
38	Mi forma de pensar cuando siento felicidad es diferente a cuando siento tristeza <i>Meu pensamento quando eu sinto felicidade é diferente do que quando eu sinto tristeza</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
39	Cuando alguien me cuenta cómo se siente, soy capaz de ponerme en su lugar <i>Quando alguém me diz como se sente, eu posso me colocar no seu lugar</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
40	Me resulta sencillo expresar mis sentimientos y emociones con palabras <i>Acho que é fácil expressar meus sentimentos e emoções em palavras</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
41	Todos tenemos diferentes estados de ánimo, a veces positivos y a veces negativos, pero siempre entiendo por qué me siento de una forma u otra <i>Todos nós temos diferentes humores, às vezes positivos e às vezes negativos, mas eu sempre entendo por que me sinto de uma forma ou de outra</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
42	Siempre sé que sentimientos me producen las personas (amor, afecto, desprecio, odio...etc) <i>Eu sempre sei que sentimentos me produzem as pessoas (amor, carinho, desprezo, ódio ... etc)</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
43	Aunque me sienta estresado/a o preocupado/a trato de mantenerme tranquilo/a <i>Mesmo que eu me sinta estressado/a ou preocupado/a tento manter a calma</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
44	Aunque no me sienta bien de ánimo, trato de pensar de forma positiva <i>Embora eu não tenha bom estado de espírito, eu tento pensar positivamente</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
45	Siempre que me siento mal anímicamente trato de ocultarlo y que los demás no me lo noten <i>Sempre que eu me sinto mal emocionalmente tento escondê-lo para os outros não notarem</i>	0	1	2	3	4	5	6	7

**Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:**

*Diga qual e a súa escolaridade:*

Ninguno <i>Nenhum</i>	
Sabe leer y escribir <i>Você sabe ler e escrever</i>	
Primarios (Graduado escolar, ESO) <i>Ensino básico ( até o 9º ano)</i>	
Formación profesional de primer grado <i>Curso profissiona de primeiro grau</i>	
Formación profesional de segundo grado <i>Curso profissiona de segundo grau</i>	
Bachiller (BUP, COU, ES) <i>Ensino secundario (até o 12º ano)</i>	
Titulación media (Escuelas técnicas, A.T.S, etc.) <i>Grau de escola politécnica</i>	
Licenciados, doctores, master universitario. <i>Grau universitario</i>	

**¿Tiene otra nacionalidad aparte de la española?**

*¿Tem outra nacionalidade a parte da espanhola?*

Si		Indique cual:  <i>Diga qual:</i>
No <i>Não</i>		

**¿Tiene hijos?**

*¿Tem filhos?*

Si	
No <i>Não</i>	

**Estado civil:***Estado civil:*

Soltero/a <i>Solteiro/a</i>		
Casado/a <i>Casado/a</i>		
Separado/a <i>Separado/a</i>		
Divorciado/a <i>Divorciado/a</i>		
Viudo/a <i>Viúvo/a</i>		
Pareja de hecho <i>União estável sen casamento</i>		
Otra situación. <i>Outra situação</i>		Indique cual: <i>Diga qual:</i>

**Por último, al margen de todas estas preguntas y en líneas generales, ¿Cuál diría que es su nivel de satisfacción laboral con la empresa? en una escala de 0 a 10, donde 0 sería totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho**

*Finalmente, para além de todas estas questões e, em termos gerais, ¿como você descreveria o seu nível de satisfação com o trabalho com a empresa? em uma escala de 0 a 10, em que 0 seria totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**Muchas gracias por su colaboración**

**Muito obrigado pela sua colaboração**

## **8.2. ANEXO ESTADÍSTICO**

### **8.2.1 TABLAS DE ANÁLISIS DE FIABILIDAD**

**TABLA 12. ALFAS PARA EL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON LOS ELEMENTOS LABORALES**

**Fiabilidad para el cuestionario Satisfacción Laboral (ítems del 1 al 15)**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,924	,926	15

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 13. ALFAS PARA EL CUESTIONARIO DE CAPACIDAD PSICOLÓGICA**

**Fiabilidad para el cuestionario de Capacidad Psicológica (Ítems del 16 al 27)**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,776	,772	12

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 14. ALFAS PARA EL CUESTIONARIO DE CINISMO ORGANIZACIONAL**

**Fiabilidad para el cuestionario de Cinismo Organizacional (Ítems del 28 al 36)**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,842	,845	9

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 15. ALFAS PARA EL CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Fiabilidad para el cuestionario de Inteligencia Emocional (Items del 37 al 45)**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,497	,555	9

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 16. ALFAS PARA EL CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL CON ELIMINACIÓN DE ÍTEMS**

**Fiabilidad para el cuestionario de Inteligencia Emocional eliminando items 37 y 45 (Items del 38 al 44)**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,603	,628	7

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

## 8.2.2 TABLAS DE ANÁLISIS DE FRECUENCIAS

**TABLA 17. FRECUENCIAS POR SEXO**

	Porcentaje
Sexo Varón	91,8%
Mujer	8,2%

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 18. FRECUENCIAS POR GRUPOS DE EDADES**

	Porcentaje
Edad 18-25	11,5%
26-35	32,8%
36-45	37,7%
46-55	13,1%
56-65	4,9%

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 19. FRECUENCIAS POR NIVEL EDUCATIVO**

	Porcentaje
Nivel educativo Ninguno	0,0%
Sabe leer y escribir	1,6%
Primarios	42,6%
F.P. 1er Grado	24,6%
F.P. 2do Grado	9,8%
Bachiller (BUP, COU)	14,8%
Titulación media-escuela técnica	6,6%
Licenciatura, diplomatura, grado o superior	0,0%

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 20. FRECUENCIAS POR NACIONALIDAD**

	Porcentaje
Nacionalidad Dos nacionalidades-permiso residencia	19,7%
Sólo española	80,3%

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 21. FRECUENCIAS POR PATERNIDAD/MATERNIDAD**

		Porcentaje
Hijos	Si	56,5%
	No	41,9%
	No especifica	1,6%

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 22. FRECUENCIAS POR ESTADO CIVIL**

		Porcentaje
Estado Civil	Soltero/a	35,6%
	Casado/a	47,5%
	Separado/a	0,0%
	Divorciado/a	1,7%
	Viudo/a	1,7%
	Pareja de hecho	5,1%
	Otros	8,5%

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 23. FRECUENCIAS POR GRUPOS DE ANTIGÜEDAD (EXPRESADO EN MESES)**

		Porcentaje
Antigüedad laboral en la empresa	0-6 meses	6,6%
	7-12 meses	16,4%
	13-36 meses	19,7%
	37-120 meses	31,1%
	121-180 meses	13,1%
	181 meses o más	13,1%

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 24. FRECUENCIAS POR CATEGORÍA LABORAL**

		Porcentaje
Categoría laboral	Aprendiz	3,3%
	Peón	27,9%
	Especialista	13,1%
	Oficial 3º	6,6%
	Oficial 2º	6,6%
	Oficial 1º	36,1%
	Ingenieros técnicos- mandos intermedios	6,6%

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

## 8.2.3 TABLAS DE ANÁLISIS DE MEDIAS

**TABLA 25. DIMENSIÓN 1 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 1. SATISFACCIÓN INTRÍNSECA**

Categoría laboral		Oportunidades laborales (P1)	Objetivos y tasas de producción (P2)	Oportunidad de cambio de empresa (P15)
Aprendiz	Media	4,50	6,00	4,50
	Desviación estándar	2,121	,000	,707
Peón	Media	4,41	3,94	2,24
	Desviación estándar	1,734	1,144	2,107
Especialista	Media	5,50	5,75	3,57
	Desviación estándar	1,195	1,282	1,813
Oficial 3°	Media	2,75	3,75	3,25
	Desviación estándar	3,202	2,630	2,363
Oficial 2°	Media	5,50	5,25	5,50
	Desviación estándar	1,915	1,708	1,291
Oficial 1°	Media	4,55	3,95	3,09
	Desviación estándar	1,299	1,914	2,580
Ingenieros técnicos- mandos intermedios	Media	4,50	3,50	3,25
	Desviación estándar	2,380	1,291	2,217
Total	Media	4,57	4,30	3,13
	Desviación estándar	1,736	1,726	2,288

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 26. DIMENSIÓN 1 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 1. SATISFACCIÓN INTRÍNSECA**

Antigüedad		Las oportunidades que le ofrece su trabajo (P1)	Objetivos y tasas de producción (P2)	Oportunidad de cambio de empresa (P15)
0-6 meses	Media	6,25	5,50	3,75
	Desviación estándar	,500	,577	1,500
7-12 meses	Media	4,20	4,00	3,00
	Desviación estándar	1,874	1,491	2,000
13-36 meses	Media	4,08	4,25	1,91
	Desviación estándar	1,730	1,865	2,468
37-120 meses	Media	4,89	5,05	3,53
	Desviación estándar	1,560	1,649	2,366
121-180 meses	Media	4,25	3,00	3,75
	Desviación estándar	2,375	2,138	2,712
181 meses o más	Media	4,50	3,63	3,12
	Desviación estándar	1,414	,744	2,031
Total	Media	4,57	4,30	3,13
	Desviación estándar	1,736	1,726	2,288

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 27. DIMENSIÓN 2 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 2. AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO**

Categoría laboral		Limpieza, higiene y salubridad (P3)	Entorno físico y espacio (P4)	Temperatura (P5)
Aprendiz	Media	5,50	5,50	3,00
	Desviación estándar	2,121	,707	1,414
Peón	Media	3,65	4,29	1,00
	Desviación estándar	1,902	1,896	1,061
Especialista	Media	4,25	5,25	2,88
	Desviación estándar	1,909	1,282	1,458
Oficial 3°	Media	2,75	3,50	3,25
	Desviación estándar	3,096	2,380	3,202
Oficial 2°	Media	4,00	5,25	,00
	Desviación estándar	3,559	1,500	,000
Oficial 1°	Media	3,00	3,64	1,59
	Desviación estándar	1,604	1,891	1,532
Ingenieros técnicos-mandos intermedios	Media	3,75	5,00	3,50
	Desviación estándar	2,363	1,414	1,291
Total	Media	3,52	4,28	1,77
	Desviación estándar	2,030	1,836	1,717

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 28. DIMENSIÓN 2 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 2. AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO**

Antigüedad		Limpieza, higiene y salubridad (P3)	Entorno físico y espacio (P4)	Temperatura (P5)
0-6 meses	Media	5,00	4,75	3,50
	Desviación estándar	2,309	,957	1,915
7-12 meses	Media	3,90	5,10	,90
	Desviación estándar	2,283	1,663	1,663
13-36 meses	Media	3,42	4,17	1,92
	Desviación estándar	1,975	1,899	1,832
37-120 meses	Media	3,63	4,37	2,16
	Desviación estándar	1,640	1,862	1,573
121-180 meses	Media	1,50	2,25	,88
	Desviación estándar	,926	1,753	1,126
181 meses o más	Media	4,25	5,00	1,75
	Desviación estándar	2,375	,926	1,753
Total	Media	3,52	4,28	1,77
	Desviación estándar	2,030	1,836	1,717

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 29. DIMENSIÓN 3 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 3. SUPERVISIÓN**

Categoría laboral		Supervisión positiva (P6)	Supervisión frecuente (P7)	Supervisión correcta (P8)
Aprendiz	Media	6,00	6,50	6,00
	Desviación estándar	1,414	,707	,000
Peón	Media	4,12	4,53	4,24
	Desviación estándar	1,409	2,065	1,921
Especialista	Media	5,50	5,88	5,00
	Desviación estándar	,926	1,642	1,309
Oficial 3°	Media	3,50	3,25	2,75
	Desviación estándar	3,109	2,754	2,754
Oficial 2°	Media	3,00	4,50	4,50
	Desviación estándar	3,559	1,915	3,000
Oficial 1°	Media	3,64	3,64	3,23
	Desviación estándar	1,989	2,401	2,224
Ingenieros técnicos- mandos intermedios	Media	4,00	4,25	3,75
	Desviación estándar	2,449	2,630	2,500
Total	Media	4,07	4,34	3,92
	Desviación estándar	2,007	2,265	2,163

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 30. DIMENSIÓN 3 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 3. SUPERVISIÓN**

Antigüedad		Supervisión positiva (P6)	Supervisión frecuente (P7)	Supervisión correcta (P8)
0-6 meses	Media	6,50	6,25	5,75
	Desviación estándar	1,000	,500	,500
7-12 meses	Media	4,00	4,10	4,00
	Desviación estándar	1,563	2,514	2,108
13-36 meses	Media	4,25	4,50	3,67
	Desviación estándar	1,815	2,067	2,015
37-120 meses	Media	3,89	4,47	4,47
	Desviación estándar	2,025	2,038	2,118
121-180 meses	Media	3,63	4,00	2,75
	Desviación estándar	2,446	2,878	2,252
181 meses o más	Media	3,50	3,50	3,13
	Desviación estándar	2,268	2,619	2,475
Total	Media	4,07	4,34	3,92
	Desviación estándar	2,007	2,265	2,163

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 31. DIMENSIÓN 4 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 4. PRESTACIONES RECIBIDAS**

Categoría laboral		Igualdad de trato de la empresa (P9)	Apoyo de sus superiores (P10)	Salario (P11)
Aprendiz	Media	5,50	5,50	3,50
	Desviación estándar	2,121	2,121	3,536
Peón	Media	4,88	4,12	3,59
	Desviación estándar	1,900	1,799	2,265
Especialista	Media	5,13	5,75	4,63
	Desviación estándar	1,126	1,389	1,685
Oficial 3º	Media	3,25	3,25	2,75
	Desviación estándar	3,202	2,500	2,754
Oficial 2º	Media	2,25	3,75	2,75
	Desviación estándar	2,872	2,986	2,754
Oficial 1º	Media	3,50	2,86	3,18
	Desviación estándar	2,065	1,935	1,868
Ingenieros técnicos- mandos intermedios	Media	3,25	3,50	3,75
	Desviación estándar	2,630	2,380	3,202
Total	Media	4,07	3,80	3,48
	Desviación estándar	2,188	2,120	2,165

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 32. DIMENSIÓN 4 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 4. PRESTACIONES RECIBIDAS**

Antigüedad		Igualdad de trato de la empresa (P9)	Apoyo de sus superiores (P10)	Salario (P11)
0-6 meses	Media	6,50	5,75	5,50
	Desviación estándar	,577	1,258	1,000
7-12 meses	Media	4,70	4,20	2,60
	Desviación estándar	1,494	2,098	2,066
13-36 meses	Media	3,75	4,08	3,42
	Desviación estándar	2,379	1,929	2,575
37-120 meses	Media	4,33	3,63	3,74
	Desviación estándar	2,301	2,409	2,182
121-180 meses	Media	2,43	3,00	3,50
	Desviación estándar	1,902	1,690	2,138
181 meses o más	Media	3,38	3,13	3,00
	Desviación estándar	2,066	2,167	1,773
Total	Media	4,07	3,80	3,48
	Desviación estándar	2,188	2,120	2,165

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 33. DIMENSIÓN 5 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 5. PARTICIPACIÓN**

Categoría laboral		Relaciones personales con superiores (P12)	Cumplimiento o convenio y normativa por parte de la empresa (P13)	Negociación aspectos laborales (P14)
Aprendiz	Media	6,00	4,50	4,50
	Desviación estándar	1,414	3,536	2,121
Peón	Media	4,41	3,29	3,07
	Desviación estándar	1,698	2,144	1,831
Especialista	Media	6,38	4,25	4,00
	Desviación estándar	1,061	2,053	1,927
Oficial 3º	Media	3,25	3,25	2,75
	Desviación estándar	3,202	3,202	3,403
Oficial 2º	Media	4,50	2,25	5,00
	Desviación estándar	2,380	1,500	3,367
Oficial 1º	Media	4,14	3,27	2,86
	Desviación estándar	1,859	1,856	1,910
Ingenieros técnicos-mandos intermedios	Media	4,00	4,25	3,75
	Desviación estándar	2,944	2,217	2,062
Total	Media	4,52	3,44	3,32
	Desviación estándar	2,022	2,070	2,121

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 34. DIMENSIÓN 5 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 5. PARTICIPACIÓN**

Antigüedad		Relaciones personales con superiores (P12)	Cumplimiento o convenio y normativa por parte de la empresa (P13)	Negociación aspectos laborales (P14)
0-6 meses	Media	6,00	5,50	5,50
	Desviación estándar	,816	1,291	1,291
7-12 meses	Media	4,60	3,40	3,22
	Desviación estándar	1,897	2,221	2,224
13-36 meses	Media	4,25	3,17	3,42
	Desviación estándar	2,179	1,946	1,832
37-120 meses	Media	4,95	3,53	3,28
	Desviación estándar	2,321	2,144	2,270
121-180 meses	Media	3,88	3,13	2,88
	Desviación estándar	1,553	1,642	2,357
181 meses o más	Media	3,75	3,00	2,75
	Desviación estándar	1,832	2,507	2,053
Total	Media	4,52	3,44	3,32
	Desviación estándar	2,022	2,070	2,121

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 35. DIMENSIÓN 6 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 6. AUTO-EFICACIA**

Categoría laboral		Me siento seguro defendiendo a mi sección (P16)	Me siento seguro opinando sobre la forma en que trabajar (P17)	Me siento seguro enseñando a mis compañeros de trabajo (P18)
Aprendiz	Media	6,00	5,00	6,00
	Desviación estándar	1,414	2,828	1,414
Peón	Media	4,47	4,94	5,18
	Desviación estándar	2,528	1,784	1,845
Especialista	Media	5,88	5,75	5,75
	Desviación estándar	1,356	1,035	1,035
Oficial 3°	Media	3,00	2,00	4,00
	Desviación estándar	2,582	1,826	2,944
Oficial 2°	Media	4,50	5,00	5,75
	Desviación estándar	3,317	3,367	2,500
Oficial 1°	Media	5,36	5,23	5,82
	Desviación estándar	1,941	2,224	1,296
Ingenieros técnicos-mandos intermedios	Media	4,50	4,50	5,25
	Desviación estándar	2,380	2,380	2,217
Total	Media	4,93	4,93	5,48
	Desviación estándar	2,235	2,136	1,699

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 36. DIMENSIÓN 6 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 6. AUTO-EFICACIA**

Antigüedad		Me siento seguro defendiendo a mi sección (P16)	Me siento seguro opinando sobre la forma en que trabajar (P17)	Me siento seguro enseñando a mis compañeros de trabajo (P18)
0-6 meses	Media	5,50	4,75	5,50
	Desviación estándar	1,291	1,708	1,291
7-12 meses	Media	4,60	4,80	5,10
	Desviación estándar	2,171	1,619	1,663
13-36 meses	Media	4,08	4,58	5,08
	Desviación estándar	2,968	2,503	2,275
37-120 meses	Media	5,26	4,95	5,47
	Desviación estándar	2,077	2,248	1,712
121-180 meses	Media	5,63	5,38	6,00
	Desviación estándar	1,996	2,446	,756
181 meses o más	Media	4,87	5,25	6,00
	Desviación estándar	2,167	2,252	1,773
Total	Media	4,93	4,93	5,48
	Desviación estándar	2,235	2,136	1,699

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 37. DIMENSIÓN 7 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 7. ESPERANZA**

Categoría laboral		Puedo pensar varias formas de resolver un problema (P19)	Considero que soy bueno y tengo éxito en el trabajo (P20)	Puedo pensar varias formas de llegar a un objetivo (P21)
Aprendiz	Media	5,00	4,50	5,50
	Desviación estándar	,000	,707	,707
Peón	Media	5,53	4,82	5,24
	Desviación estándar	1,281	1,334	1,091
Especialista	Media	6,25	6,50	6,25
	Desviación estándar	,707	,535	,707
Oficial 3°	Media	3,00	5,00	4,00
	Desviación estándar	2,828	2,449	3,162
Oficial 2°	Media	5,25	6,75	5,75
	Desviación estándar	3,500	,500	1,500
Oficial 1°	Media	5,36	5,86	5,00
	Desviación estándar	1,497	1,037	1,826
Ingenieros técnicos-mandos intermedios	Media	6,00	4,75	6,00
	Desviación estándar	1,155	1,893	1,414
Total	Media	5,39	5,54	5,30
	Desviación estándar	1,696	1,373	1,606

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 38. DIMENSIÓN 7 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 7. ESPERANZA**

Antigüedad		Puedo pensar varias formas de resolver un problema (P19)	Considero que soy bueno y tengo éxito en el trabajo (P20)	Puedo pensar varias formas de llegar a un objetivo (P21)
0-6 meses	Media	5,00	4,00	4,50
	Desviación estándar	1,633	1,414	1,000
7-12 meses	Media	5,50	4,80	5,20
	Desviación estándar	1,354	1,476	,919
13-36 meses	Media	5,50	6,00	5,42
	Desviación estándar	1,784	1,044	2,065
37-120 meses	Media	5,37	6,05	5,42
	Desviación estándar	1,606	1,508	1,644
121-180 meses	Media	5,38	5,63	5,00
	Desviación estándar	1,996	,916	2,204
181 meses o más	Media	5,38	5,25	5,63
	Desviación estándar	2,326	,886	1,188
Total	Media	5,39	5,54	5,30
	Desviación estándar	1,696	1,373	1,606

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 39. DIMENSIÓN 8 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 8. RESILIENCIA**

Categoría laboral		Se lo que he logrado por mi mismo laboralmente (P22)	Puedo hablar en el trabajo si tengo que hacerlo (P23)	Me tomo con calma situaciones de stress en el trabajo (P24)
Aprendiz	Media	6,00	7,00	6,00
	Desviación estándar	1,414	,000	1,414
Peón	Media	5,53	5,59	3,88
	Desviación estándar	1,375	1,176	1,616
Especialista	Media	5,88	5,13	5,00
	Desviación estándar	,991	2,167	1,852
Oficial 3°	Media	6,75	4,25	2,00
	Desviación estándar	,500	3,403	2,160
Oficla 2°	Media	7,00	5,50	4,25
	Desviación estándar	,000	2,380	2,500
Oficial 1°	Media	5,82	5,14	4,09
	Desviación estándar	1,468	2,189	1,688
Ingenieros técnicos-mandos intermedios	Media	5,25	6,50	4,25
	Desviación estándar	1,258	1,000	1,708
Total	Media	5,85	5,38	4,10
	Desviación estándar	1,302	1,951	1,832

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 40. DIMENSIÓN 8 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 8. RESILIENCIA**

Antigüedad		Se lo que he logrado por mi mismo laboralmente (P22)	Puedo hablar en el trabajo si tengo que hacerlo (P23)	Me tomo con calma situaciones de stress en el trabajo (P24)
0-6 meses	Media	5,50	6,50	4,25
	Desviación estándar	1,291	1,000	1,708
7-12 meses	Media	6,20	5,80	3,90
	Desviación estándar	1,229	1,229	1,969
13-36 meses	Media	6,00	5,33	4,08
	Desviación estándar	1,128	2,103	2,109
37-120 meses	Media	5,47	5,63	4,63
	Desviación estándar	1,541	1,640	1,770
121-180 meses	Media	6,13	4,88	3,88
	Desviación estándar	1,356	2,800	1,356
181 meses o más	Media	6,00	4,25	3,25
	Desviación estándar	1,069	2,375	1,982
Total	Media	5,85	5,38	4,10
	Desviación estándar	1,302	1,951	1,832

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 41. DIMENSIÓN 9 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 9. OPTIMISMO**

Categoría laboral		Puedo sobrellevar dificultades en el trabajo (P25)	Veo el lado positivo de las cosas en el trabajo (P26)	Soy optimista sobre mi futuro con respecto al trabajo (P27)
Aprendiz	Media	2,00	4,50	5,50
	Desviación estándar	1,414	,707	,707
Peón	Media	4,00	4,71	4,06
	Desviación estándar	1,803	1,572	1,478
Especialista	Media	5,13	5,50	5,38
	Desviación estándar	1,808	1,512	1,768
Oficial 3°	Media	4,00	6,25	4,00
	Desviación estándar	2,000	,957	3,559
Oficial 2°	Media	1,50	5,50	6,50
	Desviación estándar	2,380	3,000	1,000
Oficial 1°	Media	4,59	4,91	4,77
	Desviación estándar	1,709	1,974	1,926
Ingenieros técnicos- mandos intermedios	Media	4,75	4,25	6,25
	Desviación estándar	,500	,500	,500
Total	Media	4,18	5,00	4,84
	Desviación estándar	1,911	1,742	1,881

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 42. DIMENSIÓN 9 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 9. OPTIMISMO**

Antigüedad		Puedo sobrellevar dificultades en el trabajo (P25)	Veo el lado positivo de las cosas en el trabajo (P26)	Soy optimista sobre mi futuro con respecto al trabajo (P27)
0-6 meses	Media	4,25	5,75	5,50
	Desviación estándar	2,500	,957	1,000
7-12 meses	Media	4,20	4,80	4,40
	Desviación estándar	2,616	1,814	1,713
13-36 meses	Media	3,92	5,42	4,75
	Desviación estándar	1,782	1,621	2,454
37-120 meses	Media	4,21	5,26	5,21
	Desviación estándar	1,813	1,284	1,437
121-180 meses	Media	4,00	4,87	3,75
	Desviación estándar	2,330	1,959	2,605
181 meses o más	Media	4,63	3,75	5,38
	Desviación estándar	,744	2,550	1,408
Total	Media	4,18	5,00	4,84
	Desviación estándar	1,911	1,742	1,881

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 43. DIMENSIÓN 10 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 10. PENSAMIENTO CÍNICO**

Categoría laboral		Coherencia de mi jefe (P28)	Coherencia de la empresa (P29)	Coherencia del encargado (P30)
Aprendiz	Media	5,00	3,50	7,00
	Desviación estándar	,000	2,121	,000
Peón	Media	3,29	3,29	3,88
	Desviación estándar	1,687	1,160	1,965
Especialista	Media	4,75	5,13	5,75
	Desviación estándar	1,389	1,458	1,282
Oficial 3°	Media	1,75	2,50	2,75
	Desviación estándar	3,500	3,317	2,500
Oficial 2°	Media	3,00	1,75	4,00
	Desviación estándar	3,162	2,363	2,944
Oficial 1°	Media	2,27	2,55	3,14
	Desviación estándar	1,956	1,765	1,726
Ingenieros técnicos- mandos intermedios	Media	2,75	3,50	3,75
	Desviación estándar	1,708	2,082	2,062
Total	Media	3,02	3,13	3,89
	Desviación estándar	2,109	1,910	2,074

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 44. DIMENSIÓN 10 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 10. PENSAMIENTO CÍNICO**

Antigüedad		Coherencia de mi jefe (P28)	Coherencia de la empresa (P29)	Coherencia del encargado (P30)
0-6 meses	Media	5,50	5,50	6,25
	Desviación estándar	1,291	1,000	,500
7-12 meses	Media	3,10	3,40	4,20
	Desviación estándar	2,132	1,174	2,530
13-36 meses	Media	2,83	3,00	3,83
	Desviación estándar	2,125	1,859	2,125
37-120 meses	Media	3,42	3,11	3,79
	Desviación estándar	1,981	2,132	1,782
121-180 meses	Media	1,63	2,13	3,38
	Desviación estándar	1,847	1,727	1,768
181 meses o más	Media	2,38	2,88	3,13
	Desviación estándar	2,066	2,100	2,416
Total	Media	3,02	3,13	3,89
	Desviación estándar	2,109	1,910	2,074

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 45. DIMENSIÓN 11 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 11. CONDUCTA CÍNICA**

Categoría laboral		No me suelo quejar del trabajo con mis amigos (P31)	No me gusta la complicidad con mis compañeros (P32)	No suelo criticar a la empresa (P33)
Aprendiz	Media	5,00	6,00	5,00
	Desviación estándar	2,828	1,414	2,828
Peón	Media	3,47	2,47	2,88
	Desviación estándar	2,452	2,322	1,654
Especialista	Media	4,63	3,88	3,50
	Desviación estándar	1,598	2,696	2,507
Oficial 3°	Media	4,00	2,75	3,50
	Desviación estándar	3,559	2,500	3,000
Oficial 2°	Media	5,00	3,50	5,00
	Desviación estándar	1,414	2,887	,816
Oficial 1°	Media	3,55	3,18	3,55
	Desviación estándar	2,241	2,383	1,993
Ingenieros técnicos-mandos intermedios	Media	3,75	3,25	2,75
	Desviación estándar	2,754	2,217	1,708
Total	Media	3,85	3,16	3,44
	Desviación estándar	2,279	2,403	1,996

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 46. DIMENSIÓN 11 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 11. CONDUCTA CÍNICA**

Antigüedad		No me suelo quejar del trabajo con mis amigos (P31)	No me gusta la complicidad con mis compañeros (P32)	No suelo criticar a la empresa (P33)
0-6 meses	Media	6,00	5,00	5,00
	Desviación estándar	2,000	1,826	1,826
7-12 meses	Media	3,20	2,90	2,70
	Desviación estándar	2,394	2,644	1,567
13-36 meses	Media	2,67	1,83	2,67
	Desviación estándar	2,188	2,443	2,146
37-120 meses	Media	3,79	3,53	3,63
	Desviación estándar	2,394	2,525	2,166
121-180 meses	Media	4,88	4,00	3,75
	Desviación estándar	1,959	2,000	2,053
181 meses o más	Media	4,50	2,88	4,00
	Desviación estándar	1,414	1,727	1,512
Total	Media	3,85	3,16	3,44
	Desviación estándar	2,279	2,403	1,996

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 47. DIMENSIÓN 12 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 12. SENTIMIENTOS CÍNICOS**

Categoría laboral		Siento orgullo al pensar en mi empresa (P.34)	No me siento tenso al pensar en mi empresa (P35)	No me siento molesto al pensar en mi empresa (P36)
Aprendiz	Media	4,50	4,00	4,00
	Desviación estándar	,707	4,243	4,243
Peón	Media	3,00	3,24	3,29
	Desviación estándar	1,969	1,985	1,961
Especialista	Media	4,25	3,88	4,13
	Desviación estándar	1,282	1,959	1,959
Oficial 3°	Media	2,50	3,50	4,00
	Desviación estándar	3,000	3,000	3,162
Oficla 2°	Media	2,00	3,50	3,75
	Desviación estándar	1,826	2,887	2,986
Oficial 1°	Media	3,41	3,64	3,59
	Desviación estándar	2,062	2,216	2,016
Ingenieros técnicos- mandos intermedios	Media	4,50	6,00	6,25
	Desviación estándar	3,109	,000	,957
Total	Media	3,36	3,70	3,80
	Desviación estándar	2,066	2,194	2,167

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 48. DIMENSIÓN 12 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 12. SENTIMIENTOS CÍNICOS**

Antigüedad		Me siento orgulloso al pensar en mi empresa (P34)	No me siento tenso al pensar en mi empresa (P35)	No me siento molesto al pensar en mi empresa (P36)
0-6 meses	Media	4,50	5,00	5,25
	Desviación estándar	1,291	1,826	2,062
7-12 meses	Media	3,30	3,70	3,70
	Desviación estándar	2,163	2,669	2,263
13-36 meses	Media	3,25	2,75	2,75
	Desviación estándar	2,454	2,006	2,221
37-120 meses	Media	3,26	4,11	4,32
	Desviación estándar	1,851	2,025	1,916
121-180 meses	Media	3,00	3,00	3,63
	Desviación estándar	2,204	1,927	2,066
181 meses o más	Media	3,63	4,25	3,75
	Desviación estándar	2,387	2,493	2,550
Total	Media	3,36	3,70	3,80
	Desviación estándar	2,066	2,194	2,167

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 49. DIMENSIÓN 13 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 13. ATENCIÓN A LOS SENTIMIENTOS Y EMOCIONES**

Categoría laboral		Me detengo a pensar en mis emociones (P37)	Mi forma de pensar cambia según mi estado de ánimo (P38)	Soy empático (P39)
Aprendiz	Media	3,50	4,50	4,50
	Desviación estándar	2,121	2,121	,707
Peón	Media	2,94	5,82	5,65
	Desviación estándar	2,277	1,237	,931
Especialista	Media	4,00	5,13	5,50
	Desviación estándar	2,000	1,727	1,195
Oficial 3°	Media	2,75	6,00	6,50
	Desviación estándar	2,500	1,155	1,000
Oficial 2°	Media	3,25	4,50	6,00
	Desviación estándar	,957	1,732	1,414
Oficial 1°	Media	3,59	6,36	5,95
	Desviación estándar	1,992	1,002	1,046
Ingenieros técnicos-mandos intermedios	Media	3,25	7,00	5,25
	Desviación estándar	2,500	,000	,957
Total	Media	3,36	5,89	5,75
	Desviación estándar	2,033	1,355	1,059

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 50. DIMENSIÓN 13 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 13. ATENCIÓN A LOS SENTIMIENTOS Y EMOCIONES**

Antigüedad		Me detengo a pensar en mis emociones (P37)	Mi forma de pensar cambia según mi estado de ánimo (P38)	Soy empático (P39)
0-6 meses	Media	4,50	5,75	5,75
	Desviación estándar	1,732	1,258	,957
7-12 meses	Media	2,70	5,80	6,10
	Desviación estándar	2,263	1,549	,994
13-36 meses	Media	3,00	5,58	5,83
	Desviación estándar	2,412	1,505	1,030
37-120 meses	Media	4,16	5,89	5,58
	Desviación estándar	1,803	1,410	1,261
121-180 meses	Media	3,00	6,38	5,75
	Desviación estándar	1,414	,744	,707
181 meses o más	Media	2,63	6,00	5,63
	Desviación estándar	1,996	1,512	1,188
Total	Media	3,36	5,89	5,75
	Desviación estándar	2,033	1,355	1,059

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 51. DIMENSIÓN 14 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 14. CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS Y EMOCIONES**

Categoría laboral		Se expresar mis sentimientos (P40)	Entiendo mis emociones (P41)	Sé que sentimientos me suscitan los demás (P42)
Aprendiz	Media	4,50	4,50	5,00
	Desviación estándar	,707	,707	,000
Peón	Media	4,47	4,59	5,71
	Desviación estándar	1,908	1,734	1,448
Especialista	Media	4,75	5,50	5,50
	Desviación estándar	1,581	1,069	1,195
Oficial 3º	Media	4,25	5,50	6,00
	Desviación estándar	1,708	1,291	1,155
Oficial 2º	Media	3,25	4,67	5,75
	Desviación estándar	2,986	,577	1,500
Oficial 1º	Media	4,64	5,00	5,27
	Desviación estándar	1,761	1,662	1,856
Ingenieros técnicos-mandos intermedios	Media	3,25	4,50	4,75
	Desviación estándar	2,500	1,000	1,893
Total	Media	4,39	4,92	5,46
	Desviación estándar	1,864	1,488	1,545

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 52. DIMENSIÓN 14 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

**Dimensión 14. CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS Y EMOCIONES**

Antigüedad		Se expresar mis sentimientos (P40)	Entiendo mis emociones (P41)	Sé que sentimientos me suscitan los demás (P42)
0-6 meses	Media	4,25	5,50	5,75
	Desviación estándar	1,708	1,000	,957
7-12 meses	Media	3,80	4,60	5,60
	Desviación estándar	2,098	2,011	1,647
13-36 meses	Media	4,42	4,75	5,67
	Desviación estándar	1,782	1,960	1,303
37-120 meses	Media	4,79	4,89	5,26
	Desviación estándar	1,873	1,367	1,968
121-180 meses	Media	4,13	5,00	5,13
	Desviación estándar	2,031	1,195	1,642
181 meses o más	Media	4,50	5,25	5,63
	Desviación estándar	1,927	,707	,916
Total	Media	4,39	4,92	5,46
	Desviación estándar	1,864	1,488	1,545

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 53. DIMENSIÓN 15 POR CATEGORÍA LABORAL**

**Dimensión 15. REGULACIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES**

Categoría laboral		Soy capaz de mantener la calma (P43)	Soy capaz de ser positivo (P44)	Soy capaz de ocultar mis emociones (P45)
Aprendiz	Media	6,00	5,00	3,00
	Desviación estándar	,000	,000	1,414
Peón	Media	4,76	4,94	5,18
	Desviación estándar	1,751	1,886	1,944
Especialista	Media	5,63	5,50	5,12
	Desviación estándar	,916	1,604	2,167
Oficial 3°	Media	5,75	6,50	5,00
	Desviación estándar	1,258	1,000	1,414
Oficial 2°	Media	6,50	6,25	4,50
	Desviación estándar	1,000	,957	1,291
Oficial 1°	Media	5,09	5,36	4,86
	Desviación estándar	1,743	1,136	1,859
Ingenieros técnicos- mandos intermedios	Media	5,00	5,75	4,75
	Desviación estándar	1,155	,500	2,630
Total	Media	5,23	5,41	4,90
	Desviación estándar	1,553	1,419	1,868

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 54. DIMENSIÓN 15 POR ANTIGÜEDAD (EXPRESADA EN MESES)**

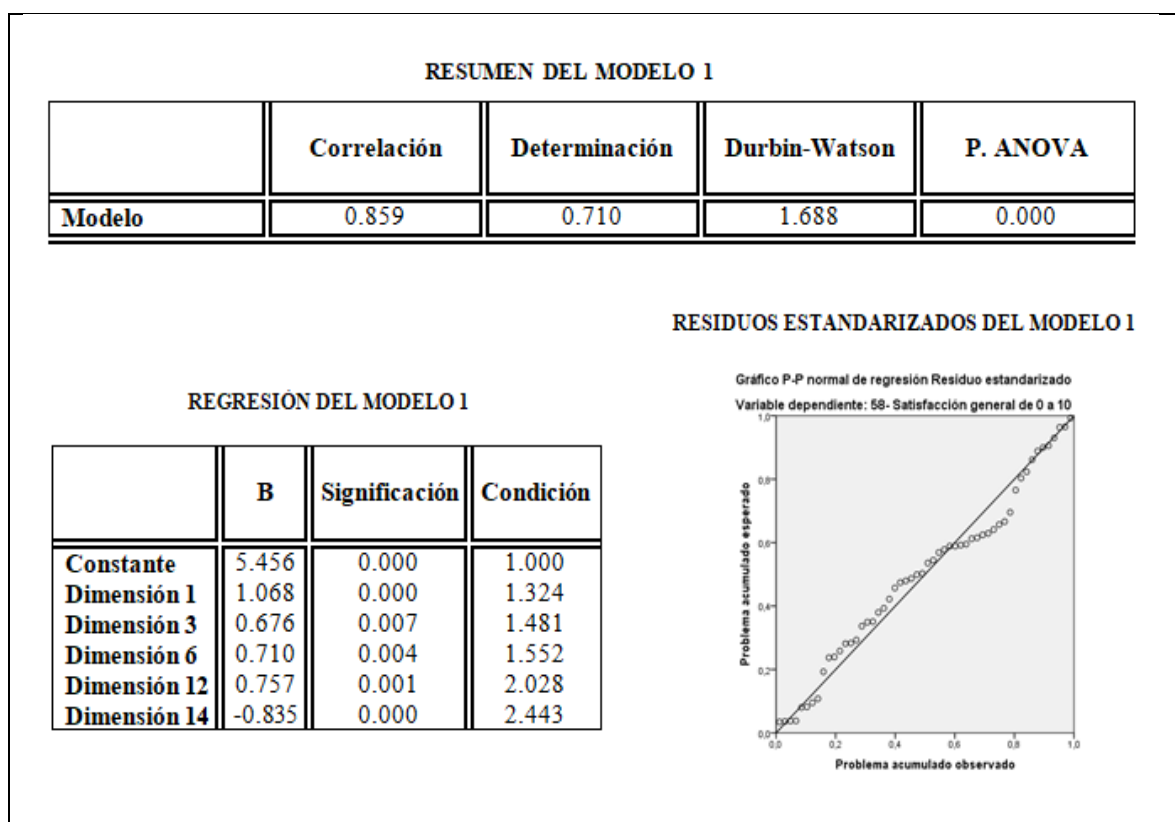
**Dimensión 15. REGULACIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES**

Antigüedad		Soy capaz de mantener la calma (P43)	Soy capaz de ser positivo (P44)	Soy capaz de ocultar mis emociones (P45)
0-6 meses	Media	5,75	5,75	4,25
	Desviación estándar	,500	,957	1,708
7-12 meses	Media	5,10	5,00	4,80
	Desviación estándar	2,079	2,160	2,658
13-36 meses	Media	5,33	5,83	5,58
	Desviación estándar	1,435	1,586	1,443
37-120 meses	Media	5,37	5,58	5,32
	Desviación estándar	1,674	1,216	1,250
121-180 meses	Media	5,00	4,75	4,75
	Desviación estándar	1,773	,886	1,035
181 meses o más	Media	4,88	5,38	3,50
	Desviación estándar	,991	1,061	2,726
Total	Media	5,23	5,41	4,90
	Desviación estándar	1,553	1,419	1,868

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

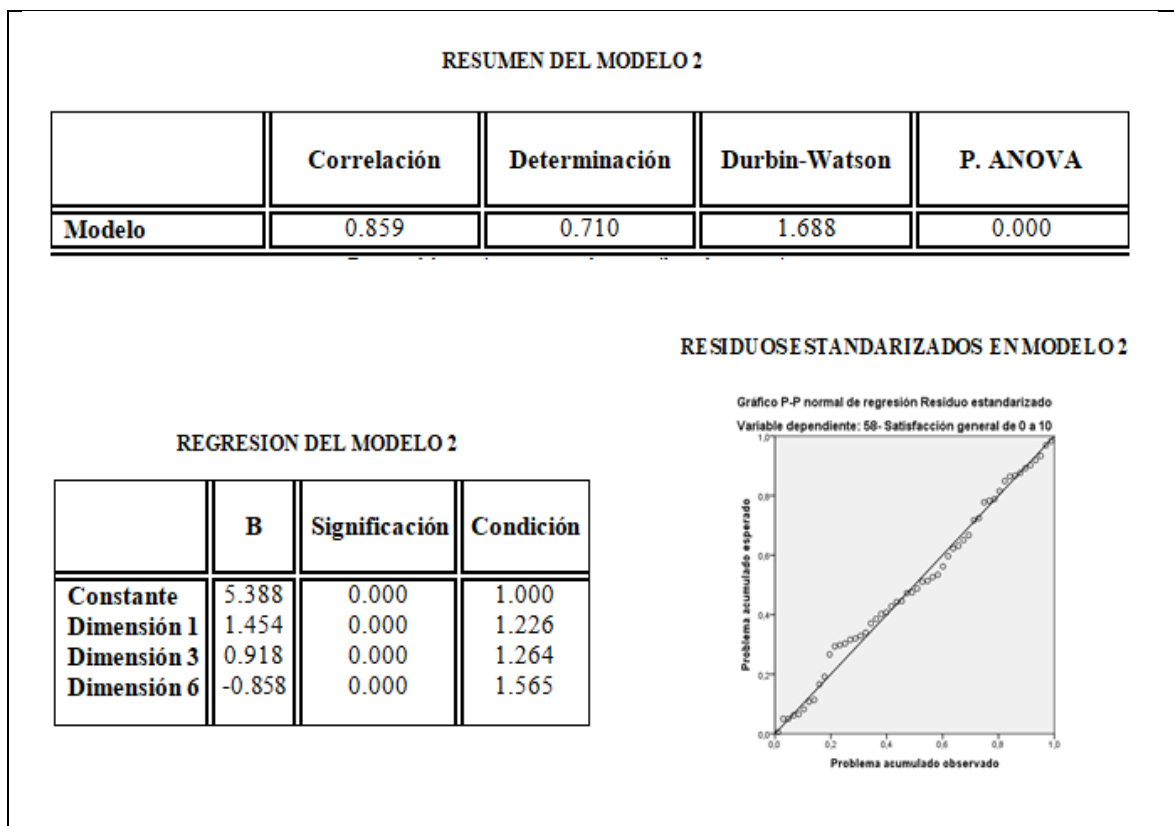
## 8.2.4 TABLAS DE ANALISIS DE REGRESION

**TABLA 68. REGRESIÓN LINEAL “A PRIORI”**



Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 69. REGRESIÓN LINEAL “A POSTERIORI”**



Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 70. REGRESIÓN LINEAL “A PRIORI” CON VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS**

<b>RESUMEN DEL MODELO 3</b>				
	Correlación	Determinación	Durbin-Watson	P. ANOVA
<b>Modelo</b>	0.904	0.785	2.026	0.000

<b>REGRESIÓN EN MODELO 3</b>			
	B	Significación	Condición
<b>Constante</b>	7.535	0.000	1.000
<b>Dimensión 1</b>	1.565	0.000	2.028
<b>Dimensión 6</b>	0.721	0.002	2.134
<b>Dimensión 12</b>	0.773	0.000	2.585
<b>Dimensión 14</b>	-0.812	0.000	7.349
<b>Estructura</b>	0.938	0.042	1.149
<b>Panelado</b>	1.070	0.044	1.450
<b>Pareja hecho</b>	-1.465	0.048	1.528
<b>Hombre</b>	-2.495	0.000	1.622

**RESIDUOS ESTANDARIZADOS EN MODELO 3**

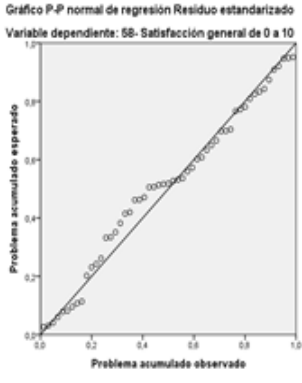
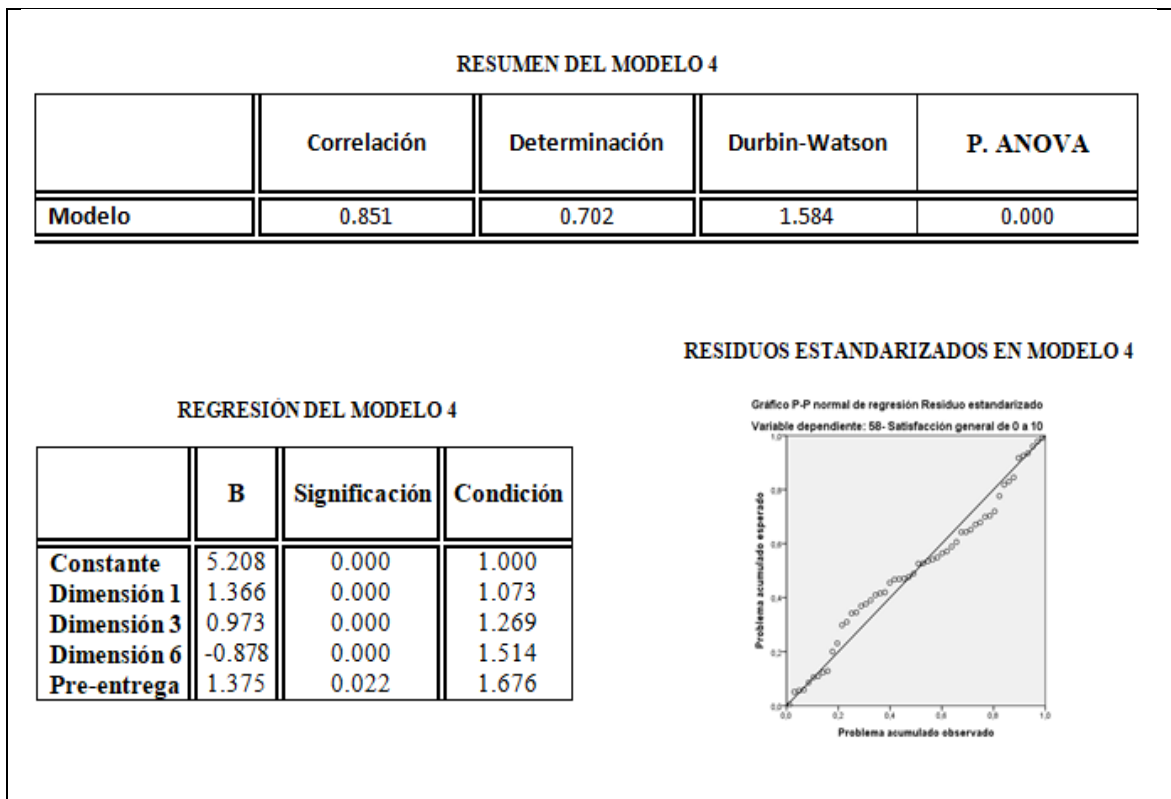


Gráfico P-P normal de regresión Residuo estandarizado  
Variable dependiente: 58- Satisfacción general de 0 a 10

Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*

**TABLA 71. REGRESIÓN LINEAL “A POSTERIORI” CON VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS**



Fuente: elaboración propia mediante estudio de la *Satisfacción laboral*