



Universidad del Azuay
Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación

Escuela de Psicología Organizacional

“Plan de Incentivos como Mejora a la
Satisfacción Laboral de los Empleados de los
Cargos Medios y Bajos de la Empresa Carrocerías
Guzmán”

Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del
Título de Psicóloga Organizacional

Autora: María Lorena Sarmiento Ávila.

Directora: Mst. Mónica Isabel Rodas Tobar.

Cuenca, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Dedico todo el esfuerzo, empeño y tiempo que le he invertido a esta investigación a:

 Mi mami Aída, por darme la vida y educarme con tanta sabiduría.

 A mi compañero, amigo y esposo Chris, quien con tanto, amor, paciencia y voluntad me ha brindado su apoyo incondicional en todo momento.

 Especialmente le dedico a mi mayor bendición, a mi hijo Matías quien ha sido y será mi fuente de inspiración para ser alguien mejor.

Lorena Sarmiento Á.

AGRADECIMIENTOS

Primero agradezco a Dios y a la Virgen del Cisne, sin su presencia en mi vida no gozaría de tantas Bendiciones.

Quiero dar las gracias a las tres personas que hicieron posible que llegara a culminar mis estudios universitarios. A mi mami por el apoyo que me ha dado siempre, especialmente cuidando de mi hijo con tanto amor mientras yo estaba en las aulas de la UDA, a mi esposo por permanecer junto a mí desde el primero hasta el último día de clases. Y a mi tutora Mónica Rodas por apoyarme con tanto profesionalismo y entusiasmo en esta investigación.

Gracias a mis hermanos, Alex, Edy, Cris y Yane de quienes siempre he recibido palabras de aliento. De igual forma a la familia de mi esposo especialmente a mi suegra Flor Alvarado, quien también me ha apoyado en este largo proceso.

Mi agradecimiento a todos los profesores que han generado aprendizaje en mí, tanto en mi vida profesional como personal.

También le doy gracias a mi gran amiga Diana, quien hizo de los días de universidad más divertidos.

Agradezco también al Sr. Rodrigo Guzmán y la Sra. Marlene Alvarado, por abrirme las puertas de su empresa y permitir que aplicara mi tema de tesis.

Lorena Sarmiento Á.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo conocer cuál es el impacto sobre los niveles de satisfacción laboral tras la aplicación de un programa de incentivos, para esto se contó con la participación de catorce empleados de los cargos medios y bajos de la empresa Carrocerías R. Guzmán, a quienes primeramente se les aplicó un estudio socioeconómico, seguido por una entrevista que consiste en conocer gustos, preferencias e intereses, posteriormente se les administró un cuestionario que mide los niveles de satisfacción laboral de los profesores Meliá y Peiró, luego se implementó el programa de incentivos en la empresa, tras finalizar con dicho programa se les volvió a administrar el mismo cuestionario, los resultados e interpretaciones son explicadas mediante tablas comparativas, porcentajes, gráficos y un estudio llamado el estudio del antes y después.

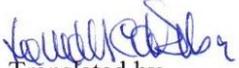
Palabras claves: Satisfacción laboral, plan de incentivos, motivación.

ABSTRACT

This research aims to determine the impact evidenced on the levels of job satisfaction after the application of an incentive program. For this, fourteen employees from mid and low job positions at *Carrocerías R. Guzman* Company collaborated in the research. First, a socioeconomic survey was applied; then an interview to know their tastes, preferences and interests was conducted. Subsequently, the levels of job satisfaction were assessed using the Melia and Peiro Questionnaire, and then the program was implemented. After the implementation of this program, the same questionnaire was re-administered. The results and interpretations are explained by comparative tables, percentages, graphs and by a Before-After study.

Keywords: Job Satisfaction, Incentive Plan, Motivation.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE

Índice de Contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC	v
ÍNDICE.....	vi
Índice de Contenido	vi
Índice de gráficos	x
Índice de tablas	xi
Introducción.....	13
CAPÍTULO 1.- FILOSOFÍA DE LA EMPRESA “CARROCERÍAS R. GUZMÁN”..	15
1.1 Introducción.....	15
1.2 Historia.	15
1.3 Planeación Estratégica.....	16
1.3.1 Misión:	16
1.3.2 Visión:.....	16
1.3.3 Valores:	16
1.4 Organigrama:	17
1.5 Conclusiones:	18
CAPÍTULO 2: BASES TEÓRICAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, MOTIVACIÓN E INCENTIVOS.	19
2.1 Introducción:.....	19
2.2 Satisfacción Laboral.	19
2.2.1 Primeros postulados y conceptos de la Satisfacción Laboral.	19
2.2.2 Indicadores de la Satisfacción Laboral.	22
2.2.3 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.	23

2.2.4 Factores vinculados con la Satisfacción Laboral.....	24
2.3 Incentivos y Motivación.....	26
2.3.1 Los Incentivos.....	26
2.3.1.1 Definiciones de incentivos:.....	27
2.3.1.2 Características de los incentivos:.....	28
2.3.1.3 Clasificación de los incentivos.....	28
2.3.2 Motivación.....	30
2.3.2.1 Primeros Postulados de la Motivación.....	30
2.3.2.2 Conceptos de Motivación.....	31
2.3.2.3 Teorías de la Motivación.....	31
2.3.2.4 Impactos de la Motivación Laboral.....	32
2.3.2.5 Clasificación de la Motivación Laboral.....	33
2.4 Conclusiones:.....	34
CAPÍTULO 3: ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.....	35
3.1 Introducción:.....	35
3.2 Formato de la encuesta:.....	35
3.3 Especificaciones Generales:.....	36
3.4 Lista de Participantes.....	37
3.5 TABULACIÓN DE DATOS / Estudio Socioeconómico.....	38
3.6 Conclusiones:.....	43
CAPÍTULO 4: ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE UNA ENTREVISTA PARA CONOCER PREFERENCIAS, GUSTOS E INTERESES DE LOS PARTICIPANTES.	45
4.1 Introducción:.....	45
4.2 Herramienta nueva para la empresa:.....	45
4.3 Objetivo de la aplicación de la entrevista:.....	46
4.4 Presupuesto:.....	46
4.5 Especificaciones Generales.....	46
4.6 Análisis de la entrevista.....	47
4.7 Conclusiones:.....	50
CAPÍTULO 5: PRIMERA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO S4/82.....	52
5.1 Introducción:.....	52

5.2 Explicación del Cuestionario:.....	52
5.3 Instrucciones para ingresar los resultados.	54
5.4 Primera aplicación del Cuestionario.....	54
5.5 Especificaciones Generales:	54
5.6 Especificación de las preguntas que pertenecen a las distintas áreas.	55
5.7 Resultados de la primera aplicación del Cuestionario.....	57
5.8 Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82.	58
5.9 Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	65
5.9.1 Metodología.	65
5.9.1.1 Especificaciones de la fórmula:.....	66
5.9.2 Ingreso de los datos obtenidos.	67
5.9.3 Interpretación de los resultados globales.	67
5.9.3.1 Interpretación de los resultados en tabla.	67
5.9.3.2 Interpretación de los resultados en gráfico.....	69
5.9.4 Primera aplicación del Cuestionario de SL por áreas.	69
5.9.4.1 Modificaciones Aplicadas:	69
5.9.4.2. Metodología.	70
5.9.4.3. Fórmulas para cada área.	70
5.9.5 Ingreso de los datos obtenidos.	74
5.9.6 Interpretación de los resultados por áreas.....	75
5.9.6.1 Interpretación de los resultados en tabla.	75
CAPÍTULO 6: APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE INCENTIVOS.	77
6.1 Introducción.....	77
6.2 Criterios de Inclusión y Exclusión.	77
6.1.1 Criterios de Inclusión.....	77
6.1.2 Criterios de exclusión.	77
6.3 Muestra:	77
6.4 Variables:.....	77
6.5 Proceso de Socialización:	78
6.6 Plan en marcha:	78
6.7 Conclusiones:	79
CAPÍTULO 7: SEGUNDA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SL.....	81

7.1 Introducción:.....	81
7.2 Interpretación de resultados globales.	81
7.2.1 Interpretación de los resultados en tabla.	81
7.2.2 Interpretación de los resultados en gráfico.	83
7.3 Interpretación de los resultados por áreas en tabla.	83
7.4 Conclusiones.....	84
CAPÍTULO 8: ANÁLISIS DE DATOS ENTRE LA PRIMERA Y SEGUNDA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE S.L.....	
8.1 Introducción:.....	85
8.2 Variaciones de las calificaciones globales antes y después del programa de incentivos.....	85
8.3 Variaciones de las calificaciones por áreas, de la aplicación inicial y final.	88
8.3.1 Área 1: Satisfacción por el trabajo en general.	88
8.3.2 Área 2: Satisfacción en el ambiente físico del trabajo.	90
8.3.3 Área 3: Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.	93
8.3.4 Área 4: Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.	95
8.3.5 Área 5: Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.	97
8.4 Relaciones estadísticas:	98
8.5 Conclusiones:	105
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:	106
CONCLUSIONES GENERALES:	108
RECOMENDACIONES:	111
BIBLIOGRAFÍA	112
ANEXOS 1: FORMATO DE ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.....	114
ANEXOS 2: ENTREVISTA PARA CONOCER GUSTOS E INTERESES.	119
ANEXOS 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S4/82.	122
ANEXOS 4: ASESOR DE TESIS.	131
ANEXOS 5: ACREEDOR DEL INCENTIVO.....	132

Índice de gráficos

Gráfico 1: Organigrama Estructural.	17
Gráfico 2 : Conceptos Cárdenas, López & Fraire.....	22
Gráfico 3: Resultados en porcentajes de los datos domiciliarios.	38
Gráfico 4: Resultados de los ingresos de los participantes.....	39
Gráfico 5: Resultados de los egresos de los participantes.	39
Gráfico 6: Resultados de la tendencia de vivienda.	40
Gráfico 7: Resultados del tipo de vivienda.....	40
Gráfico 8: Resultados de las personas que habitan en la casa.	41
Gráfico 9: Resultados del mobiliario con el que cuentan los participantes.	41
Gráfico 10: Resultados de la salud de los participantes.	42
Gráfico 11: Resultados sobre la alimentación de los participantes.	42
Gráfico 12: Resultados del uso del tiempo libre.....	43
Gráfico 13: Resultados en porcentaje del sexo de los participantes.....	58
Gráfico 14: Resultados de la edad de los participantes.	59
Gráfico 15: Resultados de los estudios alcanzados por los participantes.....	60
Gráfico 16: Resultado de la situación laboral de los participantes.....	61
Gráfico 17: Resultados del horario que se tiene en la empresa.	62
Gráfico 18: Resultados de la cantidad de horas que los participantes trabajan en una semana.	63
Gráfico 19: Resultados de los cargos.	64
Gráfico 20: Resultados del tiempo que llevan trabajando en la empresa.	65
Gráfico 21: Resultados Globales.	69
Gráfico 22: Interpretación Global, segunda aplicación.	83
Gráfico 23: Calificaciones globales de los participantes inicial y final, en puntajes.	87
Gráfico 24: Variación porcentual de las calificaciones globales de los participantes, inicial y final.	88
Gráfico 25: Puntuaciones de la satisfacción por el trabajo en general.	90
Gráfico 26: Puntuaciones de la satisfacción por el ambiente físico de trabajo.	92
Gráfico 27: Puntuaciones de la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.	94
Gráfico 28: Puntuaciones de la satisfacción con las oportunidades de desarrollo.	96
Gráfico 29: Puntuaciones de la satisfacción con la relación subordinado – supervisor.	98

Índice de tablas

Tabla 1: Lista de los participantes	37
Tabla 2: Escala de valores para los niveles de satisfacción laboral en el Test Satisfacción Laboral (Meliá & Peiró, 1998).	53
Tabla 3: Especificación que pregunta del cuestionario de Satisfacción Laboral corresponde a las distintas áreas que mide.	55
Tabla 4: INGRESO DE RESULTADOS.	57
Tabla 5: Sexo de los participantes.	58
Tabla 6: Edad de los participantes.	59
Tabla 7: Nivel de estudios alcanzados por los participantes.	60
Tabla 8 Antigüedad del contrato que tienen los participantes.	61
Tabla 9 El tipo de horario que tienen los participantes.	62
Tabla 10 El número de horas que los participantes trabajan por semana.	63
Tabla 11 Distribución de los cargos.	63
Tabla 12 Años de antigüedad del participante.	64
Tabla 13 Intervalos de Clase con el equivalente.	66
Tabla 14 INTERPRETACIÓN GLOBAL de los resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82.	68
Tabla 15 Intervalos de Clase con el equivalente, de la primera área que mide el Cuestionario.	70
Tabla 16 Intervalos de Clase con el equivalente, de la segunda área que mide el Cuestionario.	71
Tabla 17 Intervalos de Clase con el equivalente, de la tercera área que mide el Cuestionario.	72
Tabla 18 Intervalos de Clase con el equivalente, de la cuarta área que mide el Cuestionario.	73
Tabla 19 Intervalos de Clase con el equivalente, de la quinta área que mide el Cuestionario.	74
Tabla 20 INTERPRETACIÓN de los resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 / por áreas.	76
Tabla 21 INTERPRETACIÓN GLOBAL de los resultados / Segunda aplicación.	82
Tabla 22 INTERPRETACIÓN POR ÁREAS del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82.	84
Tabla 23 Variaciones globales, antes y después de la aplicación.	86
Tabla 24 Comparación porcentual de las puntuaciones de la Satisfacción por el trabajo en general.	89
Tabla 25 Comparación porcentual de las puntuaciones de la satisfacción en el ambiente físico del trabajo.	91
Tabla 26 Comparación porcentual de las puntuaciones de la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.	93

Tabla 27 Comparación porcentual de las puntuaciones de la satisfacción con las oportunidades de desarrollo.....	95
Tabla 28 Comparación porcentual de las puntuaciones de la satisfacción con la relación subordinado – supervisor.....	97
Tabla 29 Prueba de muestras relacionadas /aplicación inicial y final.	99
Tabla 30 Prueba de muestras relacionadas /Satisfacción por el trabajo en general.	100
Tabla 31 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.	101
Tabla 32 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.	102
Tabla 33 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.	103
Tabla 34 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.	104

Introducción

La Satisfacción Laboral es un estado emocional positivo o agradable que resulta de la percepción subjetiva de las expectativas laborales de la persona. Opuestamente, la insatisfacción laboral se presenta como una respuesta emocional negativa hacia el puesto de trabajo en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales propios. “La satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización” (Chiavenato, 2009).

Incentivo es la gratificación tangible o intangible a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización y una vez en ella contribuyen con el tiempo, esfuerzo u otros recursos válidos cualquiera sea el propósito, el producto o la tecnología de la organización, la balanza de las inducciones- contribuciones debe ser fundamentalmente mantenida. (Idalberto Chiavenato, 2003, p343).

En la actualidad muchas empresas del mundo laboral, independientemente cual sea su naturaleza le han dado importancia tanto a la Satisfacción Laboral como a la motivación de sus empleados, los cuales siendo parte imprescindible dentro de una organización necesitan ser constantemente estimulados de varias formas que hoy en día se les puede ofrecer, entre ellas es implementando un plan de incentivos.

Con esto la empresa gana de muchas formas, primeramente porque lograr una mayor satisfacción en el trabajo será un paso positivo a favor de la calidad humana (Romero, 2001). Después, el hecho de tener a un equipo de trabajo satisfecho genera mayor compromiso y lealtad de los empleados hacia la empresa y por último pero no menos importante la empresa aumentará su producción y por lo tanto en ingresos

también. Es de vital importancia pensar que al implementar un plan de incentivos la empresa está invirtiendo y no generando un gasto.

Por lo antes expuesto, la empresa “Carrocerías R. Guzmán”, ha decidido como una de las alternativas de crecimiento y desarrollo tanto de la empresa como de su selecto equipo de trabajo, implementar un plan de incentivos; para tal proceso a continuación se describen de forma detallada los capítulos:

En el capítulo I, encontrará la filosofía de la empresa “Carrocerías R. Guzmán” seguido por el capítulo II, en donde encontrará las bases teóricas sobre Satisfacción Laboral, Motivación e Incentivos. En el capítulo III, se presenta la elaboración y aplicación del estudio socioeconómico, con sus respectivos resultados, mediante gráficos y tablas. En el capítulo IV, hallará la elaboración y aplicación de una entrevista para conocer preferencias, gustos e intereses de los participantes, igualmente con el respectivo informe. En el capítulo V, se presenta la primera aplicación e interpretación de los resultados del cuestionario de satisfacción laboral de los profesores Josep. L. Meliá y J. M. Peiró. (1998). En el capítulo VI, se presenta la aplicación del Programa de Incentivos. En el capítulo VII encontrará la segunda aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, después de que se haya finalizado el programa de incentivos. Y por último en el capítulo VIII, se presenta el análisis y explicación mediante gráficos y tablas de las dos administraciones del cuestionario de SL (antes y después del programa). Finalmente podrá encontrar conclusiones generales y recomendaciones y por supuesto los anexos correspondientes, en los que se presenta un ejemplar de cada estudio aplicado.

CAPÍTULO 1.- FILOSOFÍA DE LA EMPRESA “CARROCERÍAS R. GUZMÁN”.

1.1 Introducción.

En el presente capítulo se dará a conocer todo lo relacionado con la empresa “Carrocerías R. Guzmán”; una breve reseña histórica en la que se contarán detalles de su nacimiento y crecimiento, su misión, visión, valores estratégicos y el organigrama.

Cabe recalcar que la información que se expone a continuación consta solamente en los archivos de la empresa y fue desarrollada por la Jefe de Talento Humano en el año 2014 y aprobada por el Gerente General en el mismo año.

1.2 Historia.

Carrocerías R. Guzmán es una empresa que se dedica al diseño y construcción de carrocerías para buses interprovinciales, urbanos e inter-cantonales. La matriz está ubicada en una zona alejada del centro de la ciudad y cuenta con dos naves adyacentes en las cuales realiza todas sus actividades de mecánica y tiene una sucursal, la cual se dedica solamente al servicio de mecánica automotriz. Cuenta en la actualidad con más de 44 empleados, los cuales se dedican a la construcción de las carrocerías en diferentes secciones. El Sr. Rodrigo Guzmán y la Sra. Marlene Alvarado iniciaron su empresa en Abril de 1991, arrendando un terreno en las avenidas Unidad Nacional y México con poco capital y pocos empleados pero con el paso del tiempo se fueron ganando la confianza de sus clientes al construir carrocerías de calidad y bajo la premisa de puntualidad. Con tan solo dos años en el mercado se mudaron a un terreno propio el cual compraron con un crédito bancario y algo de ahorros, es precisamente en donde

continúan trabajando en la actualidad. Han pasado más de 25 años y hoy en día es reconocida como una empresa sólida que sigue brindando el mejor servicio con la mejor calidad.

1.3 Planeación Estratégica.

1.3.1 Misión:

“Somos una empresa dedicada al diseño y construcción de carrocerías para buses interprovinciales, urbanos e intercantonales. Existimos bajo la premisa de calidad y cumplimiento en el servicio que brindamos a nuestros clientes, por lo tanto nos adaptamos en lo posible a sus requerimientos y necesidades” (Carrocerías R. Guzmán, 2014).

1.3.2 Visión:

“Hasta el 2018 lograr posicionarnos como una empresa líder en nuestra naturaleza y alcanzar nuestro máximo potencial en nuestros servicios” (Carrocerías R. Guzmán, 2014).

1.3.3 Valores:

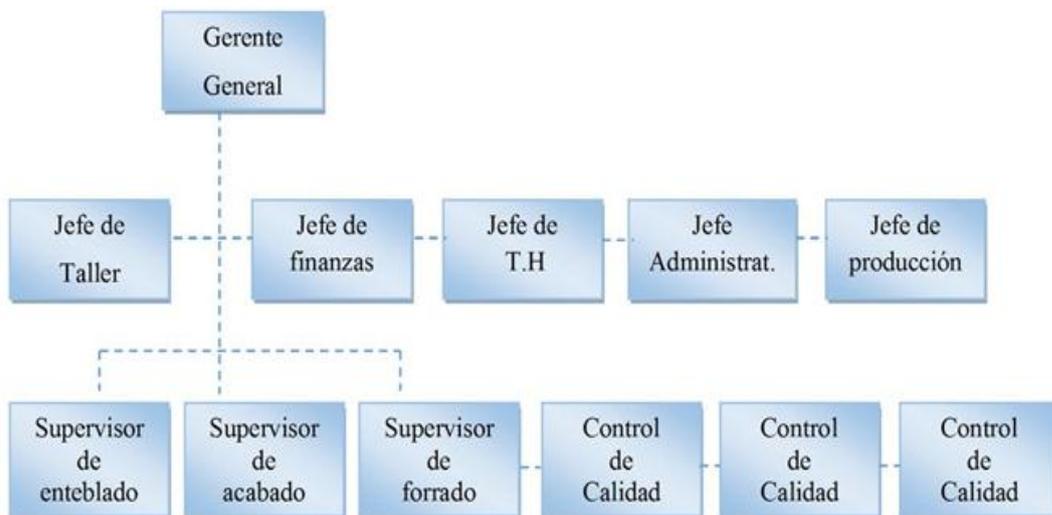
- Responsabilidad: De nuestro equipo de trabajo con sus actividades diarias y de la empresa con sus clientes en la entrega de los pedidos solicitados.
- Puntualidad: De nuestro equipo de trabajo con los trabajos que están a su cargo y en la entrega de los pedidos a nuestros clientes.
- Respeto: Tanto de nuestro equipo de trabajo a nuestros clientes, como entre los integrantes de nuestra empresa.

- Servicio al cliente: Tratar a nuestros clientes con cordialidad. (Carrocerías R. Guzmán, 2014).

1.4 Organigrama:

A continuación se muestra el organigrama realizado por el departamento de Talento Humano en el año 2014.

Gráfico 1 Organigrama Estructural.



Fuente: Archivo Digital elaborado por el Dpto. de Talento Humano de la empresa “Carrocerías Guzmán, 2014”

El organigrama está dividido según el nivel jerárquico de cada cargo y también según el nivel de responsabilidad con las actividades diarias y de su impacto. En lo alto encontramos a la máxima autoridad de la empresa que es el Gerente General, más abajo están los mandos medios que vendrían siendo los jefes de cada departamento y los supervisores, seguido por los mandos bajos los cuales están conformados por los obreros.

Se puede apreciar un organigrama mixto es decir, una combinación entre un organigrama vertical y uno horizontal, donde la máxima autoridad está en la parte superior, luego se despliegan hacia abajo según el cargo, desplegándose también de izquierda a derecha si comparten el mismo puesto.

Se puede llegar a la conclusión de que la empresa “Carrocerías R. Guzmán”, no dispone de un plan estratégico completo sin embargo no es un impedimento para aplicar el plan de incentivos y con esto aportar de manera efectiva al mejoramiento de la satisfacción laboral del equipo de trabajo de la empresa.

1.5 Conclusiones:

La empresa “Carrocerías R. Guzmán”, es una empresa sólida que ofrece a sus clientes una gran experiencia y carrocerías de calidad.

Es necesario describir a la empresa y conocerle un poco más mediante sus inicios, planeación estratégica y organigrama para acoplar el plan de incentivos a la realidad y a la naturaleza de la empresa.

CAPÍTULO 2: BASES TEÓRICAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, MOTIVACIÓN E INCENTIVOS.

2.1 Introducción:

En el presente capítulo se expone un resumen de algunos postulados sobre la satisfacción laboral, motivación e incentivos, luego los principales conceptos y características de acuerdo a la perspectiva e investigaciones de algunos autores. Así mismo se describirá los distintos motivos internos y externos que pueden influir para que una persona se sienta satisfecha o no dentro de su puesto de trabajo, también se describirán los distintos incentivos que se pueden aplicar dentro de la empresa para los empleados, con la finalidad de que su satisfacción laboral aumente o se mantenga.

2.2 Satisfacción Laboral.

2.2.1 Primeros postulados y conceptos de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral, ha sido conceptualizada por muchos autores, algunos de ellos basándose en una percepción instintiva y otros se han basado en estudios realizados y en observaciones. Es por eso que a continuación se hace un breve resumen de algunos de ellos. El primer autor en dar un concepto de satisfacción laboral fue Taylor en 1911, basado en un estudio explorador sobre los trabajadores de la *Bethlehem Steel Company*, definió que la satisfacción con el trabajo estaba muy relacionada con las ganancias del trabajo, la promoción y el pago de incentivos.

Fuentes (2012), en su tesis cita a Porter y Lawler (1968), quienes manifiestan que la satisfacción laboral tiene que ver con aspectos internos y externos dentro del trabajo.

Internos: los sentimientos de logro, autoestima, independencia y control. Externos: el entorno, salario y la promoción. Luego, esta teoría fue desarrollada y profundizada quedando como aspectos internos: independencia, creatividad, variedad, oportunidad de utilizar las habilidades, importancia del deber, logros y responsabilidades, estabilidad y seguridad, contribución a la sociedad y estatus. Y los aspectos externos: promoción, recompensas y premios ganados, guía técnica y relaciones interpersonales. (Castle Engberg y Anderson, 2007; Zhimizu Feng y Nagata, 2005).

Así mismo tomando en cuenta la tesis de Fuentes (2012), quién cita a Locke (1976), quien alega que la satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo. Tomando en cuenta a la teoría desarrollada por Locke, Winert (1985), afirma de la satisfacción laboral puede estimarse a partir de la valoración que realiza la persona acerca de los aspectos estructurales y procesuales de la organización.

En la actualidad muchos autores siguen dando su concepto pero la mayoría basados en los autores antes mencionados, unos deciden agregarles y otros innovarles ciertas características, sin embargo sigue siendo un tema de atención para el mundo empresarial.

Distintos autores han analizado y concluido que las características propias de la organización explican mejor la satisfacción laboral que las características personales del

trabajador. Uno de los autores es Mpeka (2012), en su estudio demostró que: “los compañeros de trabajo, remuneración, promoción, supervisión y trabajo en sí, tienen una influencia significativa en la satisfacción en el trabajo, mientras que la edad y el género no”

Domínguez (2013), cita a Robbins y Judge (2013), quienes señalan que cuando la gente habla de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, lo cual describe un sentimiento acerca de un puesto de trabajo que surge de una evaluación de sus características.

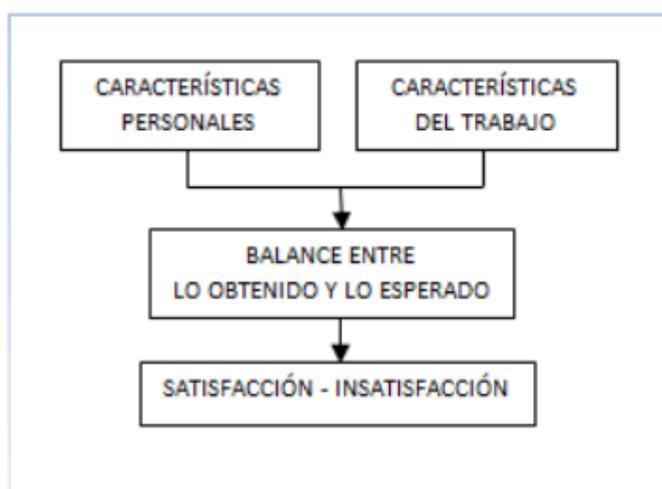
Por otro lado tenemos a Newstrom J. (2011), quien conceptualiza a la satisfacción en el trabajo como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral.

Por su parte Gamero (2005), afirma que la estabilidad laboral y las posibilidades de promoción tienen un fuerte impacto sobre la satisfacción laboral. Con respecto a los estudios realizados “de los factores que explican la satisfacción laboral de los trabajadores asalariados de España, las características laborales con mayor efecto marginal sobre la posibilidad de estar muy satisfecho con el empleo actual son, en el siguiente orden: la estabilidad del empleo, la dificultad para conciliar el ámbito laboral con el familiar, la percepción sobre la recompensa económica y las relaciones con los jefes inmediatos”, aparte de las mencionadas se añaden la influencia del entorno físico en el que se desarrolla la tarea y el desajuste con respecto a la carga de trabajo.

Rojas (2016), cita a Cárdenas, López y Fraire (2013), quienes resaltan que de los sinnúmeros de conceptos de satisfacción laboral, se demuestra que la satisfacción es un fenómeno en que influyen múltiples variables, las cuales se pueden ordenar en tres

dimensiones fundamentales, las características del individuo, las características de la actividad laboral y el balance que hace el individuo entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Gráfico 2 Conceptos Cárdenas, López & Fraire.



Fuente: (Cárdenas, López, & Fraire, 2013).

2.2.2 Indicadores de la Satisfacción Laboral.

PERRY, Jhon. “Las Relaciones Humanas en la Industria”, pág 106. Menciona algunos de los factores que inciden de manera directa o indirectamente en la satisfacción laboral, a continuación se describen algunos:

- **Oportunidad y Desarrollo de la Organización:** Se refiere a la opinión que manifiesta el trabajador o empleado referente a su satisfacción o no, con la oportunidad que la empresa le ofrece para desarrollarse y crecer dentro de la organización.

- **Reconocimiento:** Mide los niveles de satisfacción que demuestran los individuos en su lugar de trabajo, en función del reconocimiento que perciben acerca de la labor cumplida.
- **Logro:** Tiene una connotación significativa, en momentos en que el individuo evalúa su actuación en la organización y se plantean los logros que se obtienen en el trabajo por su actividad.
- **Características del trabajo:** Este indicador nos mide el trabajo en sí, organizado y estructurado por la empresa o industria correspondiente. Simplemente se establece para medir los niveles de satisfacción con la naturaleza del trabajo y su correspondencia con las expectativas y requerimientos de la fuerza laboral.
- **Supervisión:** Indicador que incluye los niveles de satisfacción que manifiestan las personas de diversas ocupaciones, con las políticas y formas de supervisión implantadas en la organización.
- **Sueldos y Salarios:** Es uno de los indicadores que tiene que ver directamente con los niveles de satisfacción laboral, ya que es el sueldo o salario lo que el trabajador percibe por los roles desempeñados dentro de la organización.

2.2.3 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.

Lucero (2012), en su tesis cita a Márquez (2001), quien indica que la insatisfacción laboral se produce por una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por medio de: sabotaje y agresión directa.

Según varios estudios realizados bajo observación directa se descubrió que la insatisfacción laboral provoca tensiones en el puesto de trabajo, reduce la productividad y dificulta la capacidad de innovar. Además que un trabajador insatisfecho no está comprometido con la empresa y se puede esperar que en cuanto tenga una mejor oferta de trabajo, abandonará la empresa. Desde luego, la insatisfacción genera directamente un problema y dificulta la solución de otros ya existentes. También se puede esperar ausentismo, baja productividad si la empresa se dedica a la producción y mala atención al cliente si se dedica al servicio.

2.2.4 Factores vinculados con la Satisfacción Laboral.

Según Pérez (2012), La satisfacción laboral entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, la cual se está convirtiendo en el problema central para la investigación de las organizaciones, la satisfacción laboral es uno de los elementos de calidad laboral que ha captado mayor interés.

Por otro lado tenemos a García (2012), para él existen cuatro factores importantes para que se dé la satisfacción laboral: el primero está relacionado con la realización personal del empleo, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y los aspectos económicos.

Rojas (2016), cita a Urquiza (2012), quién desarrolla la teoría de los factores vinculados con la satisfacción de las personas, los cuales se detallan a continuación:

- **Condiciones de trabajo:** Condiciones físicas y ambientales, condiciones de seguridad, horario de trabajo.
- **Formación:** posibilidades de formación para el desarrollo profesional y respuesta a peticiones de formación.
- **Promoción y Desarrollo Profesional:** Satisfacción con el trabajo desempeñado, grado de aprovechamiento de la capacidad profesional.
- **Reconocimiento:** Reconocimiento del trabajo en la propia unidad, reconocimiento de las personas en función del cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Retribución:** Con relación al trabajo desarrollado.
- **Relación Jerárquica:** Valoración de la relación profesional con el superior directo.
- **Participación:** Posibilidad de participación en la mejora del funcionamiento de la unidad.
- **Organización y Gestión del cambio:** grado de conocimiento sobre la estructura, las unidades y las actividades, coordinación entre las distintas unidades.
- **Clima de trabajo:** relación entre compañeros y ambiente de trabajo en la unidad.
- **Comunicación interna:** información recibida para la correcta ejecución del trabajo, información sobre las decisiones tomadas, sugerencias y aportaciones.
- **Conocimiento e identificación con los objetivos:** nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos y resultados.
- **Percepción de la dirección:** adecuación de las decisiones tomadas por el equipo directivo, receptividad de la dirección a problemas / demandas de los trabajadores.

- **Política e impacto ambiental:** adecuación de la política medioambiental, importancia del plan de gestión medioambiental y grado de implicación en el plan de gestión medioambiental.

Se puede manifestar que la Satisfacción Laboral ha sido definida como el estado interno de un trabajador, se puede concretar en qué factores como: supervisión, relaciones interpersonales, el sueldo o salario, condiciones de trabajo, oportunidad de promociones, entre otros son de mucha importancia para lograr una alta satisfacción laboral. La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones positivas hacia la empresa y el puesto de trabajo, el individuo que está satisfecho tiene energía positiva para desempeñar sus actividades diarias y para superar retos, mientras que todo lo contrario quien no está satisfecho tendrá una actitud agresiva y confrontante tanto para sus actividades diarias como para sus relaciones interpersonales.

2.3 Incentivos y Motivación.

2.3.1 Los Incentivos.

Diseñar un buen plan de incentivos y saber cómo y cuándo aplicarlo es asegurar que el plan sea todo un éxito, ya que muchas empresas tienen el deseo de incentivar a sus colaboradores pero no saben la manera correcta de hacerlo y esto puede provocar un problema.

Actualmente existe mucha información y estudios realizados acerca de la motivación y los incentivos de los empleados dentro de la empresa, la cual se puede adaptar a la naturaleza de la empresa, a los objetivos que quiere lograr y a los gustos y necesidades de los empleados.

Benzaquen (2012), cita “Publicaciones Vértice” (2008), en donde describen que la motivación es un elemento fundamental para que las empresas logren el éxito (mayor productividad y competitividad), ya que de esto depende en gran medida el alcance de objetivos de la organización. En muchas ocasiones el rendimiento depende más de la motivación y la actitud que de la aptitud, es por eso que la motivación necesita la suficiente atención como cualquier otro proceso dentro de la organización.

2.3.1.1 Definiciones de incentivos:

El objetivo de los incentivos es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades que realiza, que quizá eso no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos. (Sherman, Bohlander & Snell, 2011).

Contreras (2015), cita en su tesis a Laffont y Mortimer (2012), quienes señalan que: “El incentivo es la promesa de una compensación para realizar cierta acción que desea quien ofrece el incentivo”.

Crespo (2016), cita a Kotler (2010), para quien tener al personal en un puesto de trabajo idóneo con motivación periódica es necesario para mejorar su rendimiento. Los incentivos son un factor significativo para el logro de objetivos en la empresa ya que gracias a ellos los empleados son más productivos.

2.3.1.2 Características de los incentivos:

Contreras (2015), cita en su tesis ha descuadrando (2003), en la cual se encuentra algunas características que deben tener los incentivos, los cuales se mencionan a continuación:

- El incentivo motiva a los trabajadores en la labor realizada en sus respectivas actividades.
- El incentivo deberá beneficiar tanto a la empresa como al trabajador.
- Los planes deben de ser de fácil entendimiento para los trabajadores.
- Deben motivar al empleado fomentando al aumento de su productividad.
- Los planes deben incluir el control de la producción de la empresa.
- Deben ser capaces de retener a los trabajadores competentes y de atraer a las personas disponibles en el mercado con grandes capacidades.

2.3.1.3 Clasificación de los incentivos.

Así mismo se menciona a Contreras (2015), quien en su tesis cita a Eumed (2013), Eumed afirma que los incentivos monetarios y no monetarios, son los más utilizados por los directivos dentro de las organizaciones y lo más esperados por los empleados, se puede aplicar de diferentes formas para complementar el salario. Estos pueden ser directos cuando se dan en efectivo, o indirectos cuando se pagan los gastos de movilidad para asistir a congresos o matrículas para asistir a capacitaciones. Los incentivos indirectos generan gastos indirectos de algún tipo y otros incentivos monetarios son las primas y las bonificaciones ocasionales.

A continuación se muestra una clasificación de los incentivos según el mismo autor.

Premios Informales:

- Elogios.- Reconocimiento públicos de la empresa.
- Reconocimiento profesional: Placas, trofeos, títulos, certificados.
- Premios de bajo costo: Dinero, comida, ropa, flores.
- Fiestas: Celebraciones, reuniones, almuerzos.

Premios por Logros

- Premio a mejor empleado.
- Premio a la productividad.
- Premio por buen servicio al cliente.
- Premio por seguridad.
- Premio por trabajo en equipo.

Premios Formales

- Concursos, competencias
- Programas formales y premios.
- Aniversarios.

Los incentivos pueden plantearse de forma tangible o intangible, la orientación dependerá de las necesidades y gustos de los empleados y de la factibilidad de la empresa.

Domínguez (2013), menciona en su tesis a McAdams (1998), quien según su teoría las recompensas no monetarias de valores significativos más populares, recibidos por una mejora en el desempeño o como reconocimiento, son: los artículos (debe ser especial y posea variedad, algo que el empleado no compraría por su propia iniciativa), los viajes (vacaciones con todos los gastos pagados está por encima de todas las recompensas), las oportunidades educativas, (ampliar su conocimiento tanto en general como del propio negocio), el tiempo libre remunerado (dado el estrés que genera la vida actual, el tiempo libre se considera un gran premio como tener un día libre sin verse afectado en su estado laboral), y las recompensas sociales.

Las recompensas no financieras pueden incluir el reconocimiento público y no público, las mayores responsabilidades laborales, periodos sabáticos remunerados y no remunerados, reembolso del cien por ciento de un curso realizado. Ofrecer un reconocimiento público dentro de la empresa, por un trabajo perfectamente realizado, muchos empleados lo aprecian y se sienten satisfechos. (Mejía, Balkin y Cardy, 2001).

2.3.2 Motivación.

2.3.2.1 Primeros Postulados de la Motivación.

Los estudios acerca de la motivación empezaron en los años 30, con los experimentos de Elton Mayo, despertando el interés en varios autores a desarrollar y profundizar esta teoría. Posteriormente, en los años 60 tenemos, (a pesar de la antigüedad de sus teorías se siguen tomando en cuenta en la actualidad) a Maslow (Jerarquía de Necesidades), a Alderfer (Modelo Jerárquico Existencia, Relación y Crecimiento.), McClelland (Necesidades: Poder, Logro y Afiliación) y Herzberg (los dos factores: Higiénicos o Insatisfactorios y Motivacionales o Satisfactorios.). A estas teorías también se les conoce como Teorías Instrumentales, ya que establecen que la conducta de un individuo es un instrumento a través del cual se le puede encontrar

explicación para los comportamientos a la hora de conseguir sus metas. (Domínguez, 2013).

2.3.2.2 Conceptos de Motivación.

Contreras (2015) en su tesis cita a Espada (2010), él describe a la motivación como un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobre- esfuerzo adicional.

De nueva cuenta tenemos a Contreras (2015) que cita a Madruga (2010), quien determina que la “motivación hacia el trabajo” es un factor orientador de la conducta y la labor como un elemento capaz de incitar, mantener y dirigir dicha conducta, sin embargo, es evidente que para la mayoría de las personas el trabajo representa un medio, por lo que es común ver que se actúa en primer lugar para satisfacer las necesidades personales.

2.3.2.3 Teorías de la Motivación.

Hickel (2014), en su tesis menciona a Abraham Maslow (1970), quien fue un psicólogo estadounidense conocido como uno de los principales exponentes de la psicología humanista, desarrolló la jerarquía de las necesidades, la cual se describe a continuación:

- Necesidades fisiológicas: son las básicas tales como: alimentación, descanso, sexo.
- Necesidades de seguridad: Seguridad física, de empleo, salud, moral, familiar.
- Necesidades sociales: amistad, afecto, aceptación, pertenencia.

- Necesidades de reconocimiento: autoreconocimiento, confianza, respeto, éxito.
- Necesidades de autorealización: es el ímpetu de la persona por el crecimiento de alcanzar su potencial y de su propia autosatisfacción.

Por otro lado tenemos a Chiavenato (2010), quien sugiere que la motivación es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma o, por lo menos, que de origen a una proposición o a un comportamiento específico.

2.3.2.4 Impactos de la Motivación Laboral.

La motivación usada como técnica puede traer algunos beneficios a la empresa que la aplica, a continuación se describe algunos: (La motivación y el éxito, 2015).

- **Creatividad:** La gente motivada piensa con mayor claridad y sus resultados tienen mayor creatividad.
- **Energía:** La persona tiene una emoción genuina y energizante.
- **Flexibilidad:** El sujeto descubre que la flexibilidad es una habilidad que se puede desarrollar y que no depende de las circunstancias.
- **Salud:** Las personas con sentimientos positivos sobre su vida y su potencial intelectual, tienen más razones para estar y mantenerse saludables.
- **Magnetismo:** Las personas se sienten atraídas por los ganadores, los cuales generan esa energía por hábito o naturaleza.
- **Ímpetu:** Vivir motivado se facilita, pues se convierte en un hábito y va ganando velocidad.

- **Multiplicación:** La motivación es contagiosa, se transmite.
- **Reconocimiento:** Las personas motivadas sobresalen y los demás desean tener una alguna relación con gente ganadora.
- **Optimismo:** Un sujeto motivado descubre que el optimismo abre más puertas que el negativismo.
- **Productividad:** La gente motivada hace más cosas, es más activa y asume las tareas con entusiasmo, tiene buena actitud.
- **Estabilidad:** Al estar motivado existe concentración y no existe distracción hasta que el objetivo se haya cumplido.

2.3.2.5 Clasificación de la Motivación Laboral.

La clasificación de la motivación laboral es variada, ya que a lo largo de la historia muchos autores han desarrollado múltiples teorías que hablan de la motivación, la misma que está orientada para ser adaptada a las necesidades y exigencias de las empresas, sin embargo se debe establecer un plan motivacional que parta del diagnóstico empresarial, determinando cuales son las actuales falencias relacionadas a la motivación y de acuerdo a ello fijar el modelo de motivación a ser utilizada. Contreras, (2015) menciona a Motivación Gerencia (2011), en la que se encuentra una clasificación de la motivación, la cual se describe a continuación:

- **Motivación Negativa:** Es aquella que se origina en amenazas y castigos.
- **Motivación Positiva:** Surge por una necesidad y deseo constante, que impulsa directamente a las personas a mejorar sus capacidades.
- **Motivación Intrínseca:** Es aquella en la cual las personas se fijan en un interés específico, buscando superarse a sí mismo.

- **Motivación Extrínseca:** Son aquellas motivaciones que ocurren por obligación, pues la misma ofrece ciertas ventajas directas para el individuo a largo plazo.

2.4 Conclusiones:

En conclusión, según la información presentada, se puede decir que tener un plan de incentivos eficaz puede ayudar a mantener al equipo de trabajo motivado lo cual es de mucha ventaja para la empresa, ya que al invertir en los empleados la empresa obtendrá más ganancias y aumentará la producción, buscando y eligiendo la mejor alternativa y adaptándose a los constantes cambios que pueden sufrir los empleados en cuanto a sus necesidades se obtendrá beneficios a largo plazo, por supuesto el fruto de mantener un personal motivado se verá reflejado en un clima organizacional idóneo, mejorar las relaciones interpersonales, tener colaboradores satisfechos y competentes.

CAPÍTULO 3: ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.

3.1 Introducción:

El presente capítulo se desarrollará el estudio socioeconómico para posteriormente aplicar a los participantes de la empresa “Carrocerías R. Guzmán”, cabe recalcar que el formato a aplicarse será un formato propio es decir, realizado por la misma autora, ya que este estudio se sostendrá y se basará en la naturaleza de la empresa “Carrocerías R. Guzmán”, el objetivo principal de aplicar dicho estudio es para conocer la forma de vida de los empleados al momento de aplicar el plan de incentivos, en un contexto social, económico, familiar y laboral y en general conocer la calidad de vida de cada participante.

3.2 Formato de la encuesta:

El estudio socioeconómico se presentará a manera de encuesta, el cual está formado de preguntas básicas como datos de identificación, datos domiciliarios y profundizando más, existen preguntas de ingresos y egresos, hábitos de alimentación y salud, como también información acerca de lo que el participante hace en su tiempo libre, adicional existe un espacio llamado “observaciones” en donde de ser necesario se llenará para complementar información extra o que se considere necesario al momento que se está aplicando la encuesta.

La encuesta será una combinación de preguntas, entre opción múltiple, abiertas y cerradas. Cabe recalcar que esta encuesta tomará llenarla a cada participante un máximo de diez minutos, la misma que será tomada dentro de las instalaciones de la empresa en

un ambiente aislado de ruido, este estudio no será aplicado de forma individual sino que a todo el equipo de trabajo (cargos medios y bajos).

3.3 Especificaciones Generales:

Como primer paso antes de implementar el plan de incentivos en la empresa “Carrocerías R. Guzmán”, y una vez que se haya finalizado de aplicar las encuestas se procederá a analizar los datos obtenidos del estudio socioeconómico de cada empleado que pertenezca a un cargo medio o bajo de la empresa, las respuestas obtenidas se tomarán en cuenta al momento de establecer el incentivo para cada participante, por ejemplo; si el participante no tiene hijos pero está casado, será un incentivo diferente para alguien con uno o más hijos. Por supuesto para complementar la información se aplicará otra encuesta la cual tratará de conocer los gustos, preferencias e intereses de cada empleado, este tema se desarrollará en el capítulo siguiente.

La empresa cuenta con un equipo de trabajo conformado por 42 personas, de las cuales, 14 personas participarán en el programa del plan de incentivos, en esta muestra están cargos medios y bajos.

Un ejemplar del estudio socioeconómico lo encontrará en ANEXOS.

3.4 Lista de Participantes

A continuación se presenta una tabla con los nombres de las personas que participaron el estudio socioeconómico, en la que se incluye el número de participante, el número de cédula, el cargo y la instrucción.

Tabla 1 Lista de los participantes

N° de participante	C. I	Cargo	Instrucción
1	0101300218	Bodeguero	Primaria
2	0105216956	Bodeguero	Secundaria
3	0104839949	Soldador	Secundaria
4	0104840053	Soldador	Secundaria
5	0105603955	Sección estructura	Primaria
6	0105958177	Soldador	Secundaria
7	0104587738	Pintor	Primaria
8	0104270269	Pintor	Secundaria
9	0106420144	Pintor	Secundaria
10	0105105829	Pintor	Primaria
11	106672355	Macillador	Secundaria
12	1900433291	Fibrero	Secundaria
13	0107626277	Sección acabados.	Secundaria
14	0105309538	Sección forrado	Secundaria

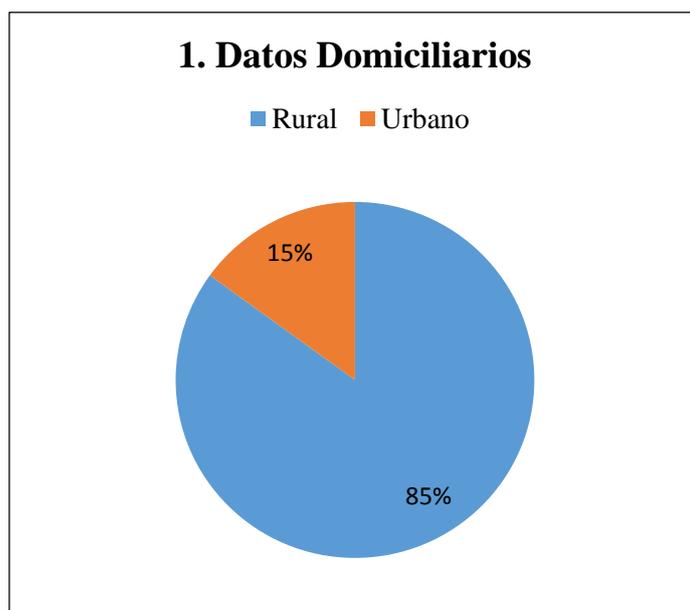
Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

3.5 TABULACIÓN DE DATOS / Estudio Socioeconómico.

Una vez aplicado el estudio socioeconómico, se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 3 Resultados en porcentajes de los datos domiciliarios.

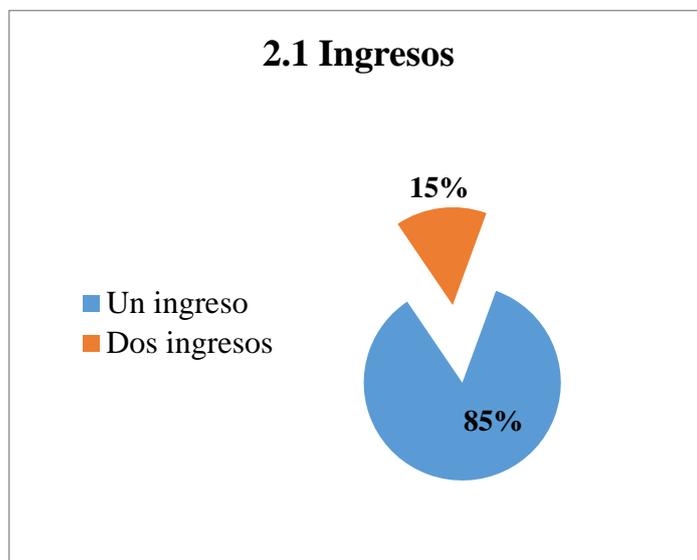
El 85% (12 personas) encuestadas residen en la zona rural y el 15% (2 personas), en la zona urbana.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 4 Resultados de los ingresos de los participantes.

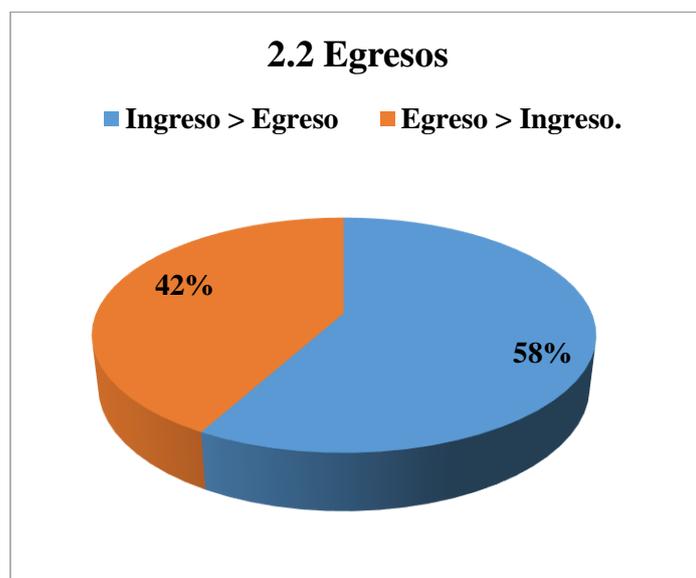
El 85% (12 personas) encuestadas, tiene un solo ingreso mensual y el 15% restante (2 personas) tiene dos ingresos mensuales, el segundo ingreso es por parte de las esposas.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 5 Resultados de los egresos de los participantes.

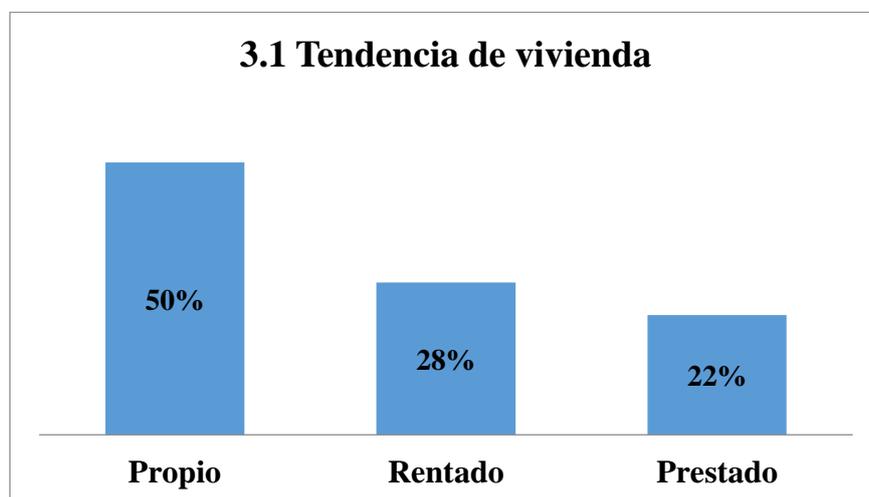
El 58% (8 personas) tienen más ingresos que egresos y el 42% restante (6 personas) tiene más egresos que ingresos.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 6 Resultados de la tendencia de vivienda.

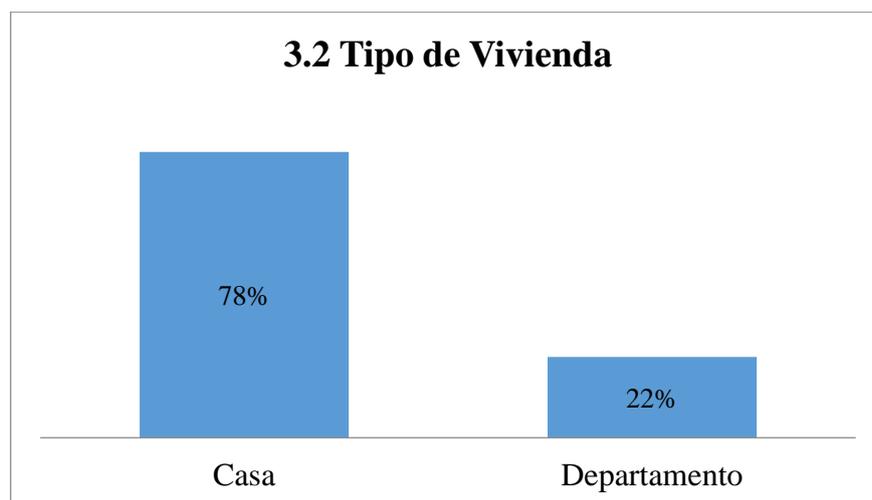
El 50 % (7 personas), viven en un lugar propio, el 28% (4 personas) en un lugar rentado y el 22% (3) personas viven en un lugar prestado.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 7 Resultados del tipo de vivienda.

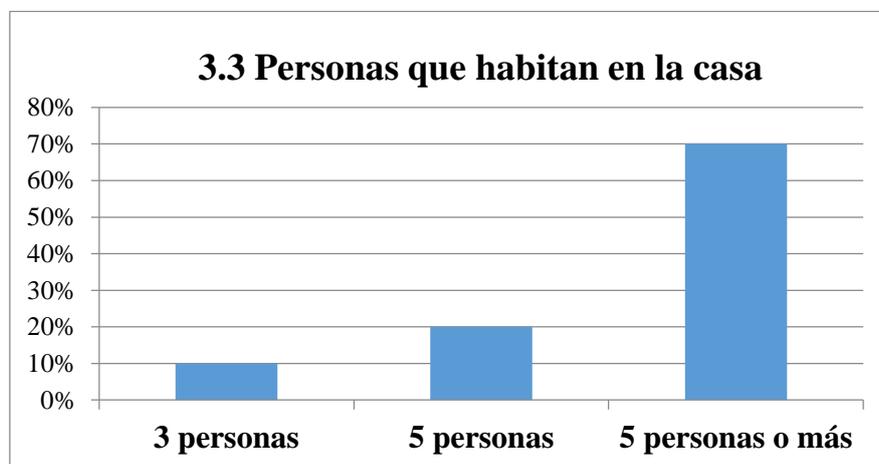
El 78% (11 personas) viven en una casa y el 22% (3 personas) viven en un departamento.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 8 Resultados de las personas que habitan en la casa.

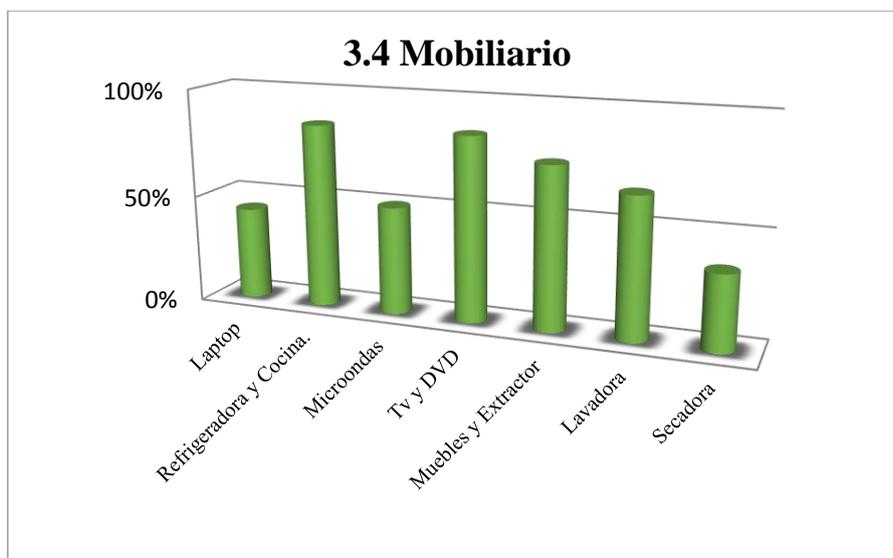
El 10% habitan 3 personas, el 20% habitan con 5 personas y el 70% habitan con más de 5 personas.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 9 Resultados del mobiliario con el que cuentan los participantes.

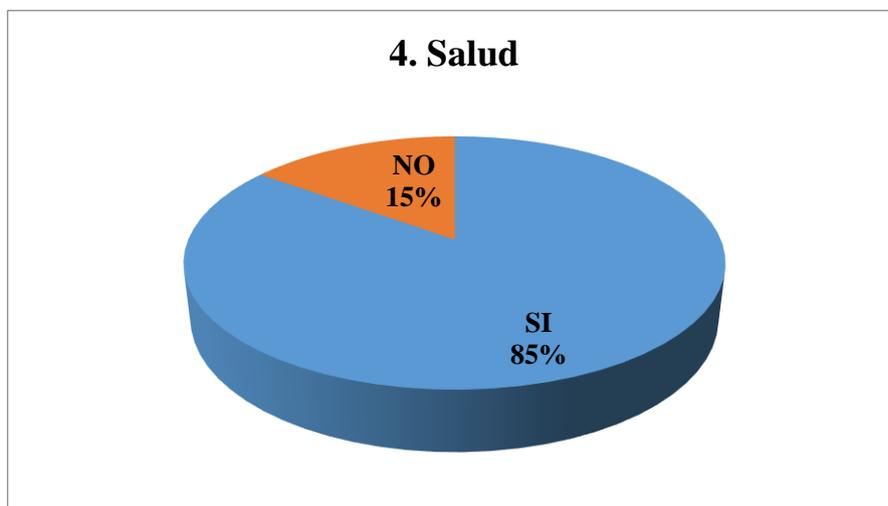
El 43% que equivale a 6 personas disponen de una laptop, el 85% (12 personas) cuentan con una refrigeradora y cocina, el 50% (7 personas) cuentan con un microondas, el 85% (12 personas) disponen de TV y DVD, el 75% (10 personas) con muebles y extractor o licuadora, el 65% con lavadora (10 personas) y el 35% (5 personas) con secadora.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 10 Resultados de la salud de los participantes.

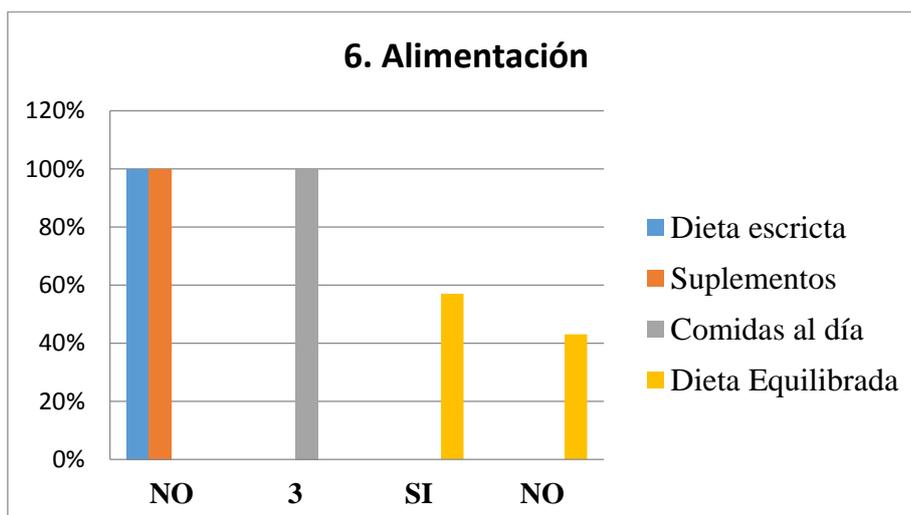
El 85 % de los encuestados que serían 12 personas respondieron que no deben estar en constante tratamiento médico y el 15% (2 personas), que sí por razón de presión alta.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 11 Resultados sobre la alimentación de los participantes.

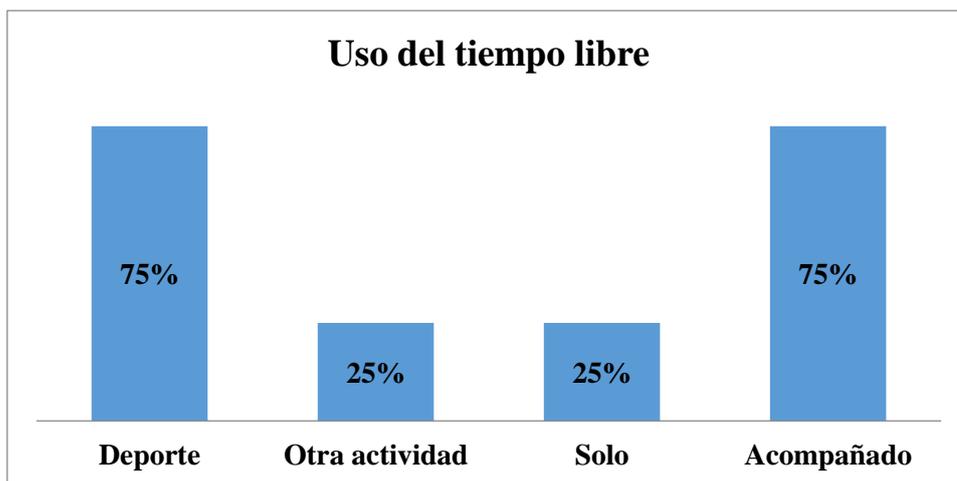
El 100% de los encuestados respondieron no seguir ninguna dieta estricta ni usar algún suplemento alimenticio. Por otra parte, el 100% respondieron hacer 3 comidas en el día y en cuanto a la dieta equilibrada un 57% (8 personas) respondió que si mantiene una dieta equilibrada y el 43% restantes (7 personas) que no.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 12 Resultados del uso del tiempo libre.

El 75% que serían 10 personas practican algún deporte (futbol e Indor), y el 25% restante (4 personas) realizan otra actividad a parte del jugar futbol o indor. Las actividades que realizan el 25% lo hace solo y el 75% acompañado por la familia.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

3.6 Conclusiones:

Después de haber finalizado con el estudio socioeconómico se puede concluir que se ha logrado obtener información real, la cual ha servido para conocer la calidad de vida de cada empleado, es decir, se ha cumplido con el objetivo que se esperaba antes de aplicar el estudio.

Asimismo cabe recalcar que existieron preguntas dentro de la encuesta que se podrían considerar como innecesarias para cumplir el objetivo con el que se la está realizando, como "referencias personales" y "las actividades que realiza en el tiempo libre" en el caso de esta última porque esa pregunta está dentro de la entrevista de gustos, preferencias e intereses.

Durante la aplicación de la encuesta los participantes estuvieron reservados de responder las preguntas sobre todo las que implicaban respuestas de ingresos y egresos, la pregunta que más se demoraron en responder fue la del uso del tiempo libre ya que la mayoría de trabajadores de la empresa después de terminar su horario se reúnen y van a jugar futbol y es precisamente esta actividad la que practican con más frecuencia. En cuanto al resto de preguntas no tuvieron ningún inconveniente en responder.

CAPÍTULO 4: ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE UNA ENTREVISTA PARA CONOCER PREFERENCIAS, GUSTOS E INTERESES DE LOS PARTICIPANTES.

4.1 Introducción:

En el presente capítulo se procederá a elaborar una entrevista a los empleados que pertenezcan a los cargos medios y bajos de la empresa “Carrocerías R. Guzmán” para conocer qué tipo de incentivos no monetarios les gustaría recibir por parte de dicha empresa. Tomando en cuenta la importancia de contar con información real al momento de otorgar el incentivo a cada participante, que mejor forma que la entrevista esté conformada por preguntas claves y adecuadas pues serán estas las que indiquen el tipo de incentivo que cada colaborador desea recibir.

4.2 Herramienta nueva para la empresa:

En la empresa “Carrocerías R. Guzmán”, implementar un plan de incentivos como parte de la cultura organizacional es completamente nuevo ya que han existido otras formas de motivar a su personal pero nunca antes este método, lo cual podría considerarse una ventaja ya que causará una cierta ilusión en el equipo de trabajo, pues al cumplir con ciertas condiciones o consignas que exija la empresa serán incentivados con determinado premio el cual será elegido con las respuestas obtenidas de la entrevista.

4.3 Objetivo de la aplicación de la entrevista:

Se pretende elaborar un entrevista sencilla que pretende obtener información que se necesita puesto que el objetivo principal de realizar la encuesta es precisamente conocer sobre: actividades que hace el participante cuando no está en la empresa, actividades que disfruta hacerlas, cuales con sus aspiraciones, sus metas. Cada una de las mencionadas anteriormente estará como pregunta dentro de la entrevista.

4.4 Presupuesto:

Los gastos en cuanto al costo de los incentivos serán costeados en su totalidad por la misma empresa.

Un ejemplar de la entrevista lo podrá encontrar en ANEXOS.

4.5 Especificaciones Generales.

El día 12 de Septiembre del 2016, en horario de la mañana se procedió a entrevistar a 14 empleados que pertenecieran a los cargos medios y bajos de la empresa “Carrocerías R. Guzmán”; el motivo de la entrevista es conocer gustos, preferencias e intereses de cada uno de ellos para posteriormente implementar un plan de incentivos. A continuación se procederá a analizar cada pregunta con las respuestas obtenidas de cada participante.

4.6 Análisis de la entrevista.

Una vez realizada la entrevista a cada empleado, se procedió a analizar sus respuestas, las cuales se presentan a continuación.

1. Que es para usted un incentivo?

La respuesta más común fue “es un premio/regalo”, otros expresaron que es cómo sinónimo de motivación para trabajar o una ayuda que se le brinda al trabajador. Por lo que se podría inferir que no tienen un concepto claro de lo que es un incentivo.

2. De qué manera le gustaría que su jefe demuestre su gratitud por los resultados superiores a sus habituales?

La respuesta más común fue: recibir más dinero por el mismo trabajo, otros respondieron que les gustaría que le agradecieran frente a todo el equipo de trabajo (reconocimiento verbal) y algunos expresaron con propinas. Cabe recalcar que en esta respuesta la mayoría se demoró en responder pues expresaron nunca haber pensado en eso y que les bastaba que se les pague puntualmente cada mes.

3. Que actividades implican un reto para Usted?

En esta pregunta más del noventa por ciento respondió que ninguna actividad es o ha sido un reto, pues tienen la suficiente experiencia como para hacer su trabajo. Otros expresaron que sería un reto simplemente hacer algo diferente a lo que hacen diariamente.

4. De qué manera disfruta de las actividades que realiza en la empresa?

La respuesta más común fue que el tener un trabajo ya es suficiente, que se sienten satisfechos de hacer lo que les gusta y de ganar experiencia.

5. Describame cuáles son sus actividades favoritas en relación a su recreación?

Esta es una de las preguntas claves de la entrevista, sin embargo, la respuesta en la mayoría sigue siendo la misma: practicar algún deporte como jugar futbol o indor; otras personas tienen otras actividades aparte de jugar futbol como es: salir de viaje, leer un libro, compartir tiempo con la familia, salir a caminar y descansar.

6. Enumere las actividades que haría en un fin de semana, las cuales le harían feliz o le relajarían.

Esta es otra de las preguntas clave, en esta se obtuvo respuestas variadas como: ver una película, escribir, jugar futbol, descansar, salir a pasear, ir al gimnasio, natación, compartir con la familia, ser locutor de una radio, salir de pesca, viajar y practicar ciclismo.

7. Que incentivos no monetarios le gustaría recibir por parte de la empresa?

En esta pregunta a pesar de haber explicado la pregunta más de una vez, algunos de todas formas decidieron responder que les gustaría recibir dinero en efectivo o de no haber otra opción un cupón de compras en algún centro comercial, otros respondieron: un libro de motivación o inspiración, que se les costeara el valor del uso de la cancha de

fútbol, un mes de gimnasio, un concierto y hasta un viaje. Y dos coincidieron en que les gustaría un reconocimiento verbal o escrito. Por otro lado, se recibió otra respuesta que le gustaría recibir apoyo económico por parte de la empresa para el parto de la esposa, este tema se trató en privado con los dueños de la empresa.

8. Actualmente, que metas o aspiraciones laborales tiene?

La mayoría de las respuestas fueron que por ahora no tienen aspiraciones, solo seguir trabajando y otros optaron por responder lo siguiente: ganar más dinero, un ascenso, seguir ganando experiencia, cambiar de trabajo y tener un negocio propio.

9. Indíqueme un número del 1 al 6 al frente de cada opción, según la importancia que para Usted tienen los siguientes incentivos (siendo 1 el más importante).

A continuación se indica las respuestas que dieron los participantes en porcentajes, se tomará en cuenta las respuestas más comunes, ya que al momento de otorgar el incentivo se revisará directamente cada entrevista.

- **Manuales o Catálogos:** Para el 28% de los empleados recibir manuales o catálogos representa un “1” de importancia, para el 7% un “2” de importancia, para el 21% un “3” de importancia, para el 14% un “4” de importancia, para el 14% un “5” y para el 14 % un “6” de importancia.
- **Elementos de tecnología:** Para el 14 % de los empleados recibir elementos de tecnología representa un “1” de importancia, para el 28% un “2”, para el 7% un “3”, para el 21% un “4”, para el 14% un “5” y para el 14% igualmente un “6” de importancia.

- **Reconocimiento Escrito:** Para el 7% de los entrevistados recibir un reconocimiento escrito significa un “2” de importancia, para el 14% un “3”, para 35% un “4”, para el 14% un “5”, para el 28% un “6” de importancia.
- **Reconocimiento Verbal:** Para el 14% de los empleos recibir un reconocimiento verbal significa un “2” de importancia, para el 42% un “3”, para el 14% un “4”, para el 14% un “5” y para el 7% un “6” de importancia.
- **Actividades de recreación:** Para el 7% de los participantes hacer alguna actividad de recreación significa un “1” de importancia, para el 35% un “2”, para el 7% un “3”, para el 14% un “4” para el 21% un “5” y para el 14% un “6” de importancia.
- **Un día libre pagado:** Para el 50% de los entrevistados ser acreedores a un día libre pagado representa un “1” de importancia, para el 7% un “2”, para 7% un “3”, 14% un “5” y para el 21% un “6” de importancia.

4.7 Conclusiones:

Después de haber finalizado con las entrevistas, se podría inferir que han sido útiles, ya que después de aplicar el estudio socioeconómico y ahora las entrevistas para conocer gustos, preferencias e intereses se tiene información real, a través de la cual se pretende que el plan de incentivos sea exitoso.

Cabe recalcar que las preguntas estuvieron bien planteadas, sin embargo los participantes no tuvieron interés en responder, la mayoría respondía con una frase como máximo, se podría decir que no hubo mucha colaboración por parte de los empleados.

En la entrevista existía un espacio de “observaciones” para escribir información adicional la cual no fue necesaria debido a que con las respuestas se obtuvo la información que se buscaba, así mismo los participantes no tenían mucho conocimiento acerca del tema.

CAPÍTULO 5: PRIMERA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO S4/82.

5.1 Introducción:

El cuestionario que a continuación se presenta fue elaborado por los profesores Josep. L. Meliá y J. M. Peiró (1998), cuyo nombre original es “El Cuestionario de Satisfacción S4/82”, el cual es un instrumento diagnóstico para una evaluación eficaz y eficiente en el área de la satisfacción laboral de los recursos humanos de la empresa. Permite efectuar un diagnóstico de la satisfacción laboral, global y por factores, cubriendo sistemáticamente todas las áreas principales.

5.2 Explicación del Cuestionario:

Este cuestionario consta de 82 ítems, con un muestreo sistémico de las diversas facetas de la vida organizacional que permite obtener tanto un índice global como índices específicos. El cuestionario S4/82 fue desarrollado como un cuestionario extenso y robusto en contenido útil como fuente de diagnóstico preciso en investigación y en consultoría. (Hickel, 2014).

El S4/82 comprende una escala numérica de uno a siete, donde los valores uno, dos y tres sugieren estados de insatisfacción al ítem presentado; el cuatro representa un equivalente a indiferente (cuando el ítem presentado no hace alusión a las funciones del participante o el ítem no le resulta de interés o de importancia) y, los valores cinco, seis

y siete representan los tres subniveles de satisfacción frente a la pregunta mencionada, siendo de la siguiente manera:

<i>Tabla 2 Escala de valores para los niveles de satisfacción laboral en el Test Satisfacción Laboral (Meliá & Peiró, 1998).</i>						
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo			Algo	Bastante
Muy	Bastante	Muy			Muy	Bastante
1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□

Por otro lado, este cuestionario mide 6 áreas las cuales se describen a continuación:

- **Factor 1:** Satisfacción por el trabajo en general.
- **Factor 2:** Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
- **Factor 3:** Satisfacción con la forma que realiza su trabajo.
- **Factor 4:** Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.
- **Factor 5:** Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.
- **Factor 6:** Satisfacción con la remuneración.

Adicionalmente, el cuestionario S4/82 permite informar a nivel global de la empresa y por departamentos o secciones. El análisis de las respuestas a los ítems permite un diagnóstico detallado de las fuentes de satisfacción o insatisfacción, indicada para la toma de decisiones.

5.3 Instrucciones para ingresar los resultados.

Para la interpretación de los resultados, en una hoja de Excel o en Word se introducen las respuestas de modo que cada fila es una variable (82 preguntas) y cada columna es una respuesta (del 1 al 7). En esta ocasión y ajustando al tema de tesis se interpretará los resultados de manera global lo cual indicará concretamente si el participante está satisfecho o no y en qué grado. De igual modo se interpretará los resultados por áreas, las mismas que se detallan en el transcurso del capítulo. Para la interpretación de los datos cualitativos se realizan tablas con porcentajes para cada pregunta. (9 preguntas restantes, de la 83 a la 91).

5.4 Primera aplicación del Cuestionario.

El cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 fue administrado a los participantes la mañana y tarde del 14 de septiembre, en las instalaciones de la empresa “Carrocerías R. Guzmán” en la oficina del Gerente General, el tiempo aproximado por cada empleado fue de 25 minutos. Antes de la aplicación del Cuestionario, la Gerente de Talento Humano les informó a cada participante sobre este proceso, las personas fueron previamente seleccionadas (cargos medios y bajos).

5.5 Especificaciones Generales:

El cuestionario S4/82 será aplicado a los empleados que pertenezcan a los cargos medios y bajos de la empresa “Carrocerías R. Guzmán”, después de haber finalizado con la aplicación del estudio socioeconómico y de la entrevista sobre gustos e intereses.

Un ejemplar del cuestionario S4/82 lo podrá encontrar en ANEXOS.

5.6 Especificación de las preguntas que pertenecen a las distintas áreas.

Según la página web:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004, la cual especifica las preguntas del cuestionario que pertenecen a cada área. Cabe recalcar que cuando se requiere medir la satisfacción laboral aplican las 82 preguntas, pero cuando se va a medir por áreas solamente aplican las preguntas que a continuación se presentan.

Tabla 3 Especificación que pregunta del cuestionario de Satisfacción Laboral corresponde a las distintas áreas que mide.

Preguntas	Área
Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.	Satisfacción por el trabajo en general.
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	
La supervisión que usted debe ejercer.	
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	
Las relaciones personales con sus superiores.	
Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa.	
El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que obtiene.	
Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo.	
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	

Satisfacción por el trabajo en general.

Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea.	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
La iluminación de su lugar de trabajo.	
La ventilación de su lugar de trabajo.	
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	
El lugar físico en que está ubicado su centro de trabajo (industrial, urbano, rural, zona verde, etc.).	
La temperatura de su local de trabajo.	
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	
La accesibilidad y comodidad de máquinas.	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	
Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	
El ritmo de trabajo al que está sometido.	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.
El apoyo que recibe de sus superiores.	
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	
La calidad de la producción que obtiene.	
El grado de seguridad de su empleo.	
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	
Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.	
Las oportunidades de promoción que tiene.	

La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	La relación subordinado supervisor.
La supervisión que ejercen sobre usted.	
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	
Las relaciones con sus subordinados.	Satisfacción con la remuneración.
El salario que usted recibe.	
El tipo y duración del contrato al que está sujeto.	
La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

5.7 Resultados de la primera aplicación del Cuestionario.

Tabla 4: INGRESO DE RESULTADOS.

N° De participante	C. I	Resultado Global / 574
1	0101300218	378
2	0105216956	409
3	0104839949	382
4	0104840053	400
5	0105603955	383
6	0105958177	378
7	0104587738	381
8	0104270269	394
9	0106420144	368
10	0105105829	362
11	106672355	378
12	1900433291	412
13	0107626277	401
14	0105309538	481

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

5.8 Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82.

A continuación se muestran los resultados cualitativos, los cuales serán explicados mediante tablas, gráficos y en porcentajes, de los catorce participantes.

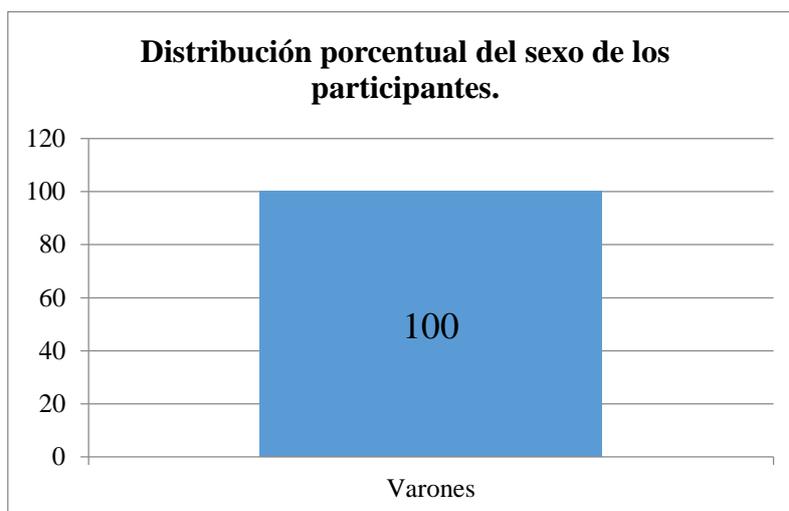
Tabla 5 Sexo de los participantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Varones	14	100,0	100,0	100,0

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 13 Resultados en porcentaje del sexo de los participantes.

El 100% de los participantes son varones.



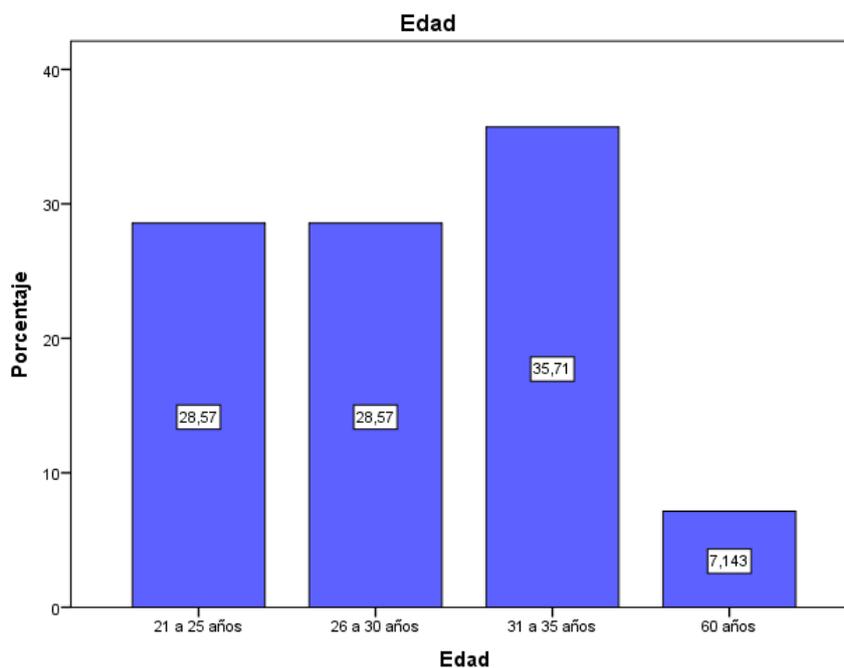
Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

<i>Tabla 6 Edad de los participantes.</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	21 a 25 años	4	28,6	28,6	28,6
	26 a 30 años	4	28,6	28,6	57,1
	31 a 35 años	5	35,7	35,7	92,9
	60 años	1	7,1	7,1	100,0
Total		14	100,0	100,0	100,0

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 14 Resultados de la edad de los participantes.

El 28,57 % de los participantes están entre los 21 y 25 años (4 personas), por otro lado el 28,57% de los participantes están entre 26 y 30 años (4 personas), el 35,71% de los participantes están entre 31 y 35 años (5 personas) y el 7,143 % (una persona) tiene 60 años.



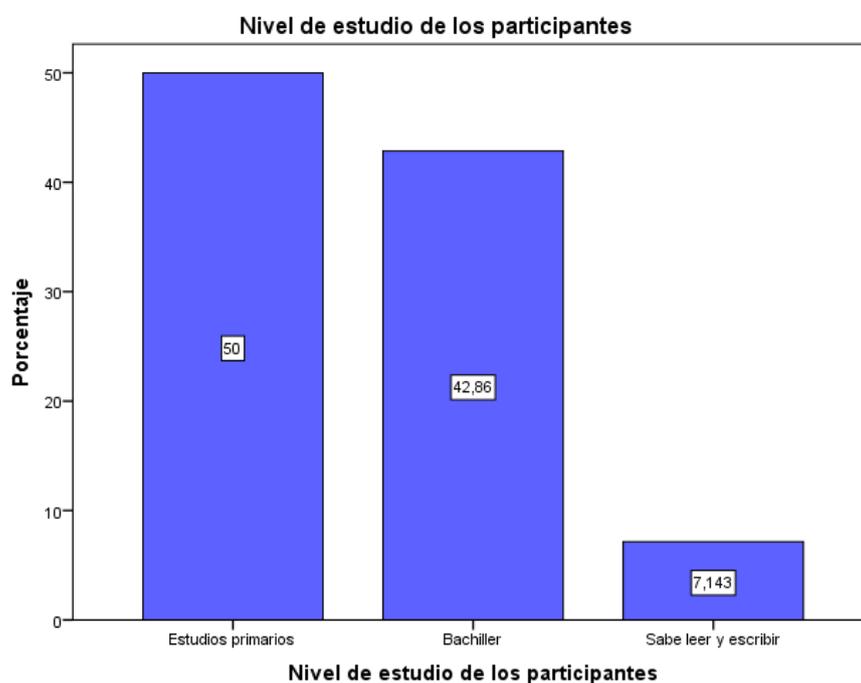
Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

<i>Tabla 7 Nivel de estudios alcanzados por los participantes.</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios primarios	7	50,0	50,0	50,0
	Bachiller	6	42,9	42,9	92,9
	Sabe leer y escribir	1	7,1	7,1	7,1
	Total	14	100,0	100,0	100,0

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 15 Resultados de los estudios alcanzados por los participantes.

El 50% de los participantes respondió haber completado estudios primarios, el 42,86 % de los participantes son bachilleres y el 7,143% sabe leer y escribir.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

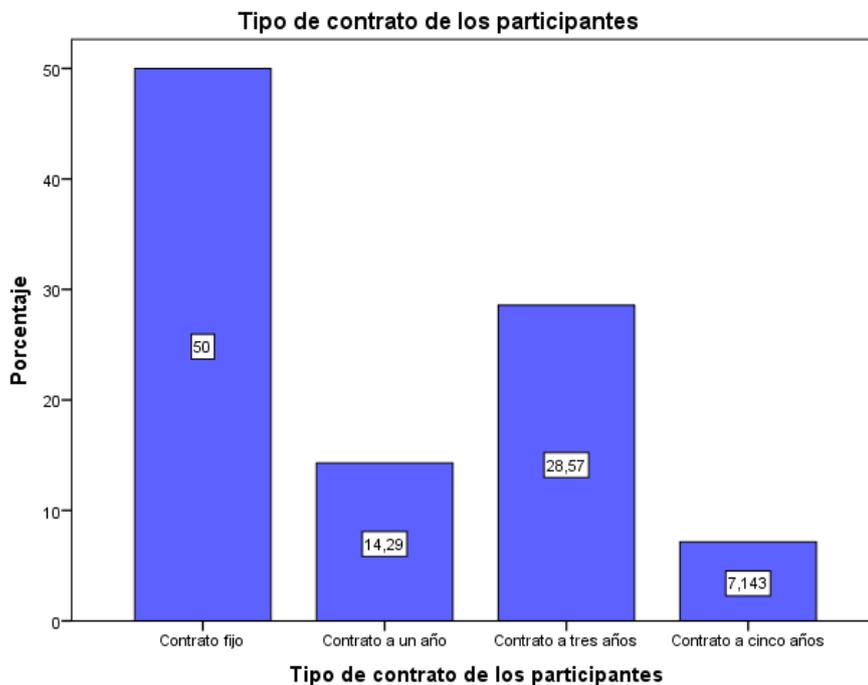
Tabla 8 Antigüedad del contrato que tienen los participantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Contrato fijo	7	50,0	50,0	50,0
	Contrato a un año	2	14,3	14,3	64,3
	Contrato a tres años	4	28,6	28,6	92,9
	Contrato a cinco años	1	7,1	7,1	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 16 Resultado de la situación laboral de los participantes.

Del 100% de los participantes; el 50% tiene contrato fijo, el 28,57% contrato hasta por tres años, el 14,29% contrato hasta por un año y el 7,142% contrato hasta por cinco años.



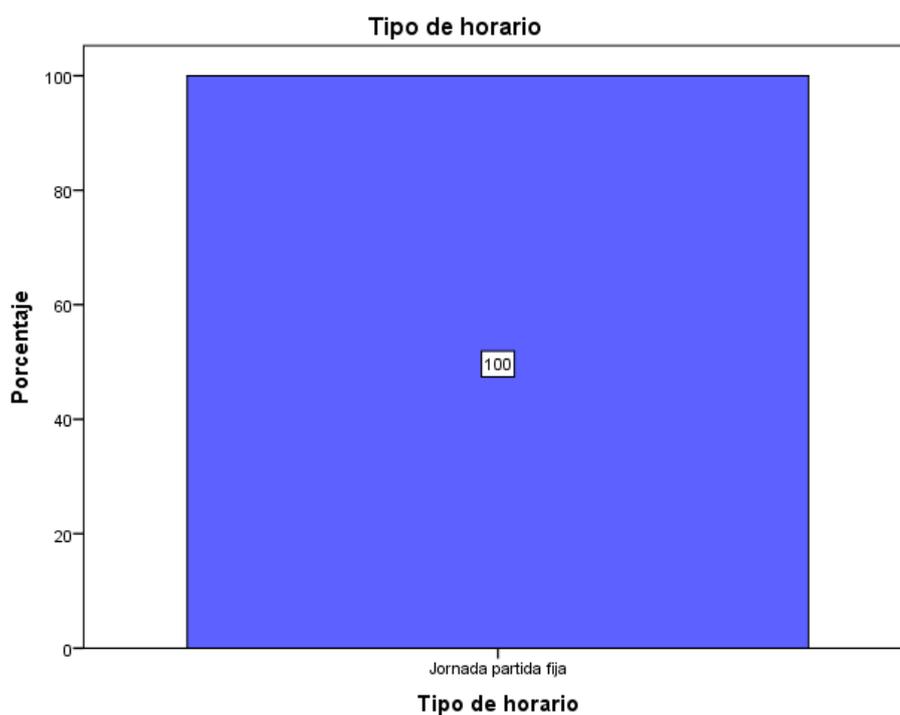
Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

<i>Tabla 9 El tipo de horario que tienen los participantes.</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Jornada partida fija	14	100,0	100,0	100,0

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 17 Resultados del horario que se tiene en la empresa.

Todos los participantes tienen una “Jornada partida fija”, horario de 8h00 – 13h00 y de 14h00 – 17h00.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

<i>Tabla 10 El número de horas que los participantes trabajan por semana.</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	40 horas	14	100,0	100,0	100,0

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 18 Resultados de la cantidad de horas que los participantes trabajan en una semana.

El 100% de los participantes respondieron que trabajan 40 horas semanales.



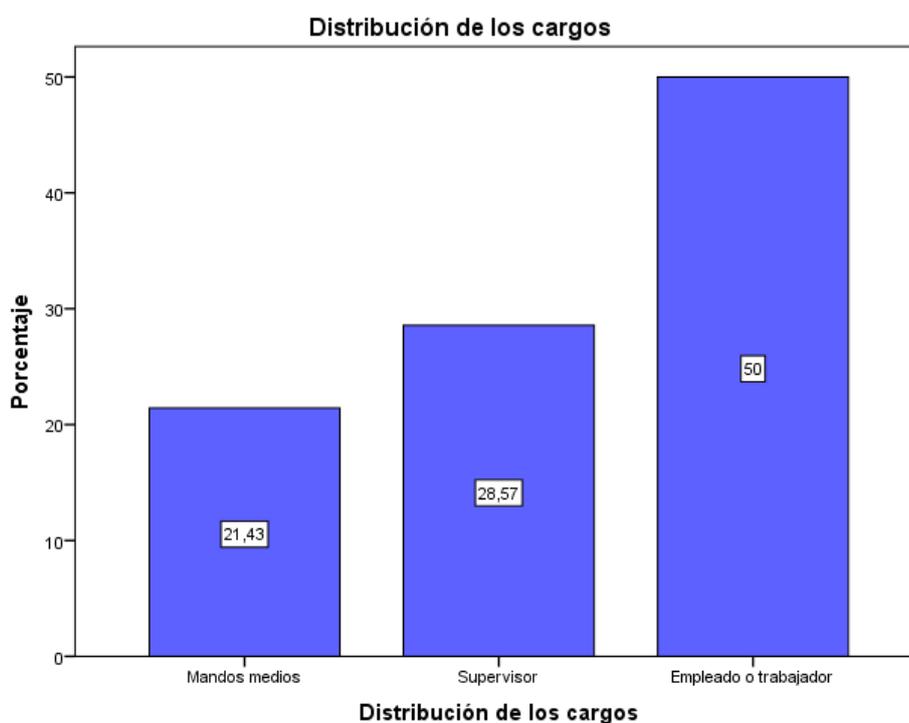
Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

<i>Tabla 11 Distribución de los cargos.</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mandos medios	3	21,4	21,4	21,4
Supervisor	4	28,6	28,6	50,0
Empleado o trabajador	7	50,0	50,0	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 19 Resultados de los cargos.

El 50% son empleados o trabajadores, el 28,57% tienen un cargo de supervisor y el 21,43% pertenecen a los mandos medios.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

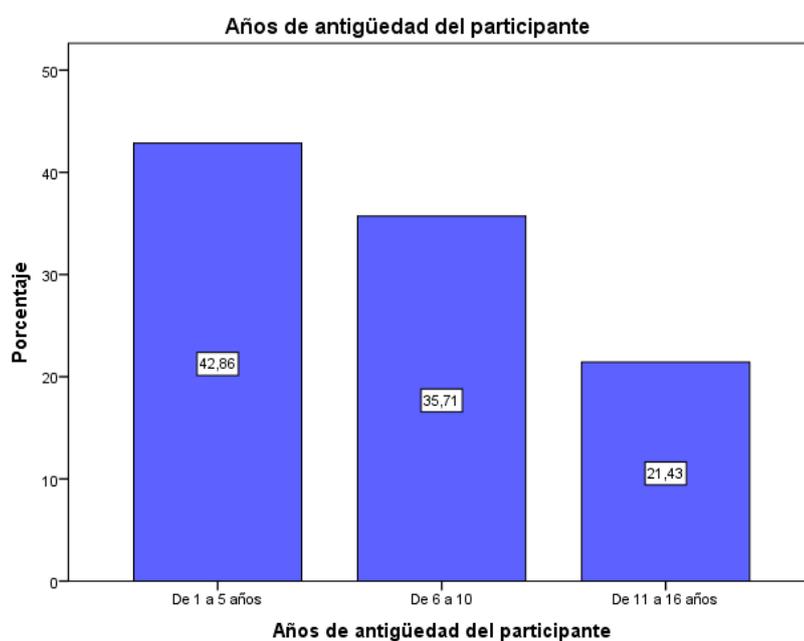
Tabla 12 Años de antigüedad del participante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1 a 5 años	6	42,9	42,9	42,9
	De 6 a 10	5	35,7	35,7	78,6
	De 11 a 16 años	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 20 Resultados del tiempo que llevan trabajando en la empresa.

El 48,86% trabaja entre 1 y 5 años. El 35,71% trabaja entre 6 y 10 años y el 21,43% entre 11 y 16 años.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

5.9 Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral.

5.9.1 Metodología.

Para la interpretación de los resultados del cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82, se procedió de la siguiente manera.

- Se suma las respuestas de cada columna según las opciones que da el autor.
- Sumar los subtotales, con la suma de los subtotales, se obtendrá un resultado global el mismo que servirá para determinar el equivalente.
- Se estableció límites de puntuación (baremo), basado en la fórmula que se presenta a continuación:

Min: 82

Max: $82 * 7 = 574$

Clases: 7

Fórmula.

$$IC = (V> - V<) / C.$$

$$IC = (574 - 82) / 7.$$

$$IC = (492) / 7.$$

$$IC = 70,28 = 70$$

Tabla 13 Intervalos de Clase con el equivalente.

LI	LS	Equivalente
82	151	Muy Insatisfecho
152	221	Bastante Insatisfecho
222	291	Algo Insatisfecho
292	361	Indiferente
362	431	Algo Satisfecho
432	501	Bastante Satisfecho
502	574	Muy Satisfecho

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

5.9.1.1 Especificaciones de la fórmula:

- **Min:** Puntaje mínimo que se obtendría si la respuesta de los participantes en cada pregunta fuera “1”.
- **Max:** Puntaje máximo que se obtendría si la respuesta de los participantes en cada pregunta fuera “7”.
- **Clases:** La cantidad de opciones de respuesta que da el autor.
- **IC:** Intervalo de clase.

$$IC = (V> - V<) / C.$$

Intervalo de clase = Valor mayor – valor menor / número de clase.

- **LI:** límite inferior:
- **LS:** límite superior.

5.9.2 Ingreso de los datos obtenidos.

Tras la primera aplicación del cuestionario de SL, se procedió a ingresar los datos de cada participante en una hoja de respuestas, la cual fue elaborada por la autora, la misma que podrá encontrar en ANEXOS.

5.9.3 Interpretación de los resultados globales.

5.9.3.1 Interpretación de los resultados en tabla.

Para interpretar los datos obtenidos, se basó en la formula anteriormente presentada y explicada, los resultados se presentan a continuación en una tabla, en la que se incluye: el número de participante, el número de cédula, el resultado global y el equivalente.

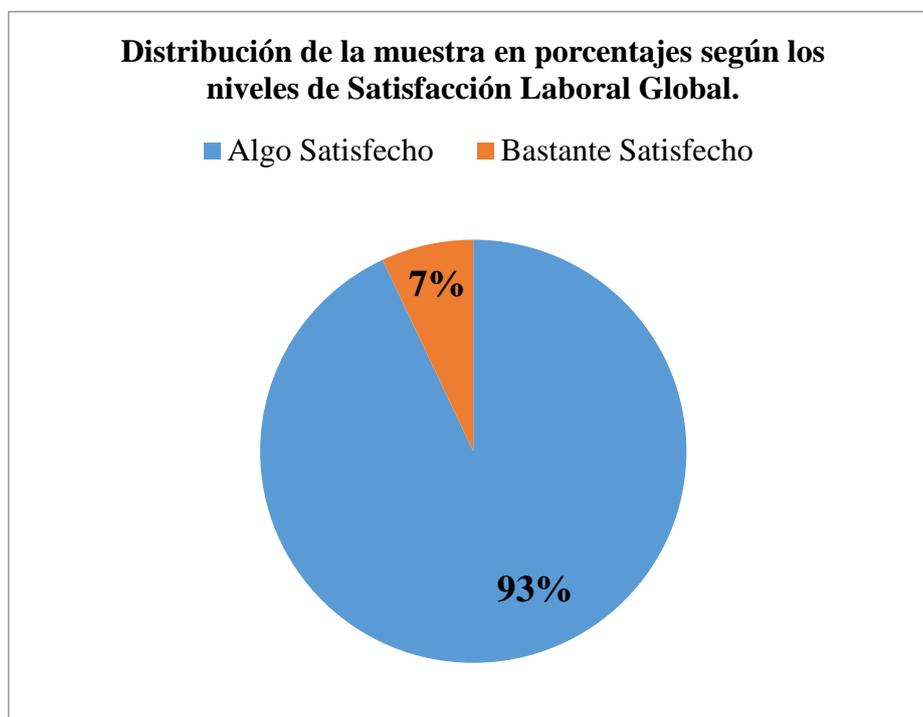
Tabla 14 INTERPRETACIÓN GLOBAL de los resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82.

N° De participante	C. I	Resultado Global	Equivalente
1	0101300218	378	Algo Satisfecho
2	0105216956	409	Algo Satisfecho
3	0104839949	382	Algo Satisfecho
4	0104840053	400	Algo Satisfecho
5	0105603955	383	Algo Satisfecho
6	0105958177	378	Algo Satisfecho
7	0104587738	381	Algo Satisfecho
8	0104270269	394	Algo Satisfecho
9	0106420144	368	Algo Satisfecho
10	0105105829	362	Algo Satisfecho
11	106672355	378	Algo Satisfecho
12	1900433291	412	Algo Satisfecho
13	0107626277	401	Algo Satisfecho
14	0105309538	481	Bastante Satisfecho

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

5.9.3.2 Interpretación de los resultados en gráfico.

Gráfico 21 Resultados Globales.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

En el gráfico presentado se puede apreciar que de los 14 empleados evaluados: el 93% (13 empleados) puntuaron dentro de la categoría “algo satisfecho”, 7% (1 empleado) dentro de la categoría “bastante satisfecho”, (en el gráfico se puede apreciar claramente que la mayoría de la muestra tomada de la empresa “Carrocerías R. Guzmán” está ALGO SATISFECHO.)

5.9.4 Primera aplicación del Cuestionario de SL por áreas.

5.9.4.1 Modificaciones Aplicadas:

El cuestionario mide 6 áreas, las mismas que están detalladas al inicio del presente capítulo, una de las seis corresponde a: **Satisfacción con la remuneración**. Es necesario aclarar que esta área no será tomada en cuenta al momento de interpretar los

datos por áreas sin embargo si será evaluada de manera global. Por lo tanto quedarán únicamente las cinco restantes, en las cuales no se aplica ningún cambio.

5.9.4.2. Metodología.

La metodología utilizada para interpretar los datos por áreas es la misma que se utilizó para la interpretación de los datos de manera global, lo que se agrega a este proceso es que para cada área existe una fórmula, las cuales se explican a continuación, las tablas que se presentan fueron realizadas por la autora.

5.9.4.3. Fórmulas para cada área.

✓ Fórmula para Satisfacción por el trabajo en general:

Min: **10** / Max: **70**.

IC: $(70 - 10) / 7$.

Intervalo de Clase: **7**

IC: $(60) / 7$.

$IC = (V> - V<) / C.$

IC: $8,57 = 9$

Tabla 15 Intervalos de Clase con el equivalente, de la primera área que mide el Cuestionario.

LI	LS	Equivalente
10	18	Muy Insatisfecho
19	27	Bastante Insatisfecho
28	36	Algo Insatisfecho
37	45	Indiferente
46	54	Algo Satisfecho
55	63	Bastante Satisfecho
64	70	Muy Satisfecho

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

✓ Fórmula para Satisfacción en el ambiente físico del trabajo:

Min: 7 / Max: 49.

IC: $(49 - 7) / 7$.

Intervalo de Clase: 7

IC: $(42) / 7$.

IC= $(V> - V<) / C$.

IC: 6

Tabla 16 Intervalos de Clase con el equivalente, de la segunda área que mide el Cuestionario.

LI	LS	Equivalente
7	12	Muy Insatisfecho
13	18	Bastante Insatisfecho
19	24	Algo Insatisfecho
25	30	Indiferente
31	36	Algo Satisfecho
37	42	Bastante Satisfecho
43	49	Muy Insatisfecho

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

✓ Fórmula para Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.

Min: **6** / Max: **42**.

IC: $(42 - 6) / 7$.

Intervalo de Clase: **7**

IC: $(36) / 7$.

$$\text{IC} = (V_{>} - V_{<}) / C.$$

IC: $5,14 = 5$

Tabla 17 Intervalos de Clase con el equivalente, de la tercera área que mide el Cuestionario.

LI	LS	Equivalente
6	10	Muy Insatisfecho
11	15	Bastante Insatisfecho
16	20	Algo Insatisfecho
21	25	Indiferente
26	30	Algo Satisfecho
31	35	Bastante Satisfecho
36	42	Muy Satisfecho

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

✓ Fórmula para Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.

Min: 7 / Max: 49.

IC: $(49 - 7) / 7.$

Clases: 7

IC: $(42) / 7.$

$IC = (V> - V<) / C.$

IC: 6

Tabla 18 Intervalos de Clase con el equivalente, de la cuarta área que mide el Cuestionario.

LI	LS	Equivalente
7	12	Muy Insatisfecho
13	18	Bastante Insatisfecho
19	24	Algo Insatisfecho
25	30	Indiferente
31	36	Algo Satisfecho
37	42	Bastante Satisfecho
43	49	Muy Insatisfecho

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

- ✓ Fórmula para Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.

Min: 4 / Max: **28.**

IC: $(28 - 4) / 7.$

Intervalo de Clase: **7**

IC: $(24) / 7.$

IC: $3,42 = 3$

$IC = (V> - V<) / C.$

Tabla 19 Intervalos de Clase con el equivalente, de la quinta área que mide el Cuestionario.

LI	LS	Equivalente
4	6	Muy Insatisfecho
7	9	Bastante Insatisfecho
10	12	Algo Insatisfecho
13	15	Indiferente
16	18	Algo Satisfecho
19	21	Bastante Satisfecho
22	28	Muy Satisfecho

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016

5.9.5 Ingreso de los datos obtenidos.

Tras la primera aplicación del cuestionario de SL, se procedió a ingresar los datos de cada participante en una hoja de respuestas especificando que pregunta corresponde a cada área, la cual fue elaborada por la autora, la misma que podrá encontrar en ANEXOS.

5.9.6 Interpretación de los resultados por áreas.

5.9.6.1 Interpretación de los resultados en tabla.

Para interpretar los datos obtenidos, se basó en las formulas anteriormente presentadas y explicadas, los resultados se presentan a continuación en una tabla, en la que se incluye: el número de participante, el número de cédula, el resultado por áreas y a lado de cada resultado está indicado el equivalente.

Tabla 20 INTERPRETACIÓN de los resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 / por áreas.

N°	C. I	Satisfacción por el trabajo en general		Satisfacción en el ambiente físico del trabajo		Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.		Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.	
1	0101300218	45	Indifer	35	Algo S	27	Algo S	32	Algo S	25	Muy S
2	0105216956	45	Indifer	33	Algo S	29	Algo S	34	Algo S	24	Muy S
3	0104839949	38	Indifer	32	Algo S	33	Bastan S	37	Bastan S	19	Bastan S
4	0104840053	50	Algo S	36	Algo S	30	Algo S	34	Algo S	20	Bastan S
5	0105603955	49	Algo S	29	Indif	30	Algo S	33	Algo S	19	Bastan S
6	0105958177	52	Algo S	30	Indif	31	Bast S	33	Algo S	18	Algo S
7	0104587738	55	Bast S	31	Algo S	30	Algo S	36	Algo S	20	Bastan S
8	0104270269	48	Algo S	36	Algo S	29	Algo S	33	Algo S	23	Bastan S
9	0106420144	45	Indifer	33	Algo S	29	Algo S	31	Algo S	20	Bastan S
10	0105105829	50	Bast S	35	Algo S	29	Algo S	32	Algo S	19	Bastan S
11	106672355	38	Indifer	34	Algo S	34	Bast S	30	Indife	19	Bastan S
12	1900433291	30	Indifer	29	Indifer	34	Basta S	40	Bastan S	23	Muy S
13	0107626277	47	Algo S	32	Algo S	31	Algo S	34	Algo S	20	Bastan S
14	0105309538	52	Algo S	30	Algo I	32	Algo S	34	Algo S.	17	Algo S

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

CAPÍTULO 6: APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE INCENTIVOS.

6.1 Introducción.

En el presente capítulo se explicará detalladamente el proceso que se llevó a cabo durante la implementación del programa de incentivos en la empresa “Carrocerías R. Guzmán”. Para empezar el programa fue denominado como una prueba piloto, considerando la muestra, la naturaleza de la empresa, los criterios de inclusión, el tiempo a aplicarse en la empresa y otros factores más que se irán desarrollando en el transcurso del capítulo.

6.2 Criterios de Inclusión y Exclusión.

6.1.1 Criterios de Inclusión.

Los participantes deben pertenecer a un cargo medio o bajo.

6.1.2 Criterios de exclusión.

Los participantes que dentro de sus actividades diarias deban estar constantemente fuera de las naves.

6.3 Muestra:

La empresa cuenta con 42 colaboradores, de los cuales se escogieron a 14 personas, de las 14 personas, 4 pertenecen a cargos medios y los 10 restantes a cargos bajos.

6.4 Variables:

En esta investigación la variable dependiente es la Satisfacción Laboral de los participantes y la variable Independiente es la herramienta que se va a utilizar, en este caso sería el programa de los incentivos.

6.5 Proceso de Socialización:

Antes de administrar el estudio socioeconómico, la entrevista, el cuestionario de satisfacción laboral y el mismo plan de incentivos, a los catorce participantes se les reunió para comentar el proceso que se llevaría a cabo, se les explicó a breves rasgos y en cada encuentro se les iba recordando que el programa de incentivos será a modo de prueba piloto, para evitar cualquier malentendido que pudiera ocasionarse con los demás compañeros. Cabe recalcar que no hubo un proceso como tal, sino que se trató de que ellos estuvieran enterados lo más posible y por supuesto pedirles la colaboración necesaria.

6.6 Plan en marcha:

El tipo de programa de incentivos que se utilizó es un incentivo individual, es decir, que la persona que cumpla con el requisito que le empresa les pedía, podría ser incentivado eligiendo una de las respuestas que se obtuvo de la entrevista.

La aplicación del programa de incentivos empezó el 9 de octubre y finalizó el 4 de noviembre, de igual forma se les reunió a todos los participantes y se les dio el aviso que a partir de la fecha a un mes se aplicaría la prueba piloto.

Lo que la empresa buscaba era reforzar positivamente la puntualidad, así que este fue el primer requisito que se les pidió.

La primera semana al parecer la hora de ingreso era la misma de siempre (se estableció una comparación entre las tarjetas de entrada y salida de las dos últimas semanas con las de la primera semana del programa), para la siguiente semana se notó un ligero cambio en algunos participantes de aproximadamente dos a tres minutos (hora de entrada), así que se supuso que el plan sería todo un éxito, pues la empresa estaba ganando dos minutos por unas seis personas que en un solo día sería doce minutos y en

la semana 60 minutos aproximadamente. Al finalizar el mes se revisó las tarjetas y se estableció una comparación entre las cuatro últimas y en la segunda y tercera semana hubo un cambio notorio, sin embargo la cuarta y la primera eran parecidas.

De las catorce personas, tan solo una se mantuvo estable durante el mes entero llegando más temprano que de costumbre, fue el único que recibió el incentivo; revisando en la entrevista para conocer gustos e intereses, el Sr, **con C.I: 0101300218, fue acreedor de un cupón de compras**, el mismo que en su puntuación global inicial fue 378 lo que equivale a “algo satisfecho” y después del programa 388 lo que equivale a “algo satisfecho”, si bien es cierto el equivalente no cambia pero se puede notar un cambio en la puntuación, para ver los resultados obtenidos de los demás participantes, ver en el capítulo VIII.

Después de la prueba piloto, la empresa ha decidido implementar el plan a los 42 empleados en un futuro próximo, luego de realizar un análisis de posibles falencias y aciertos.

6.7 Conclusiones:

El plan de incentivos es una herramienta nueva para la empresa, por lo cual era necesario hacer una prueba piloto para posteriormente hacer análisis profundos de los resultados.

Un acierto en esta aplicación es que el equipo completo de trabajo estaba informado del proceso que la empresa llevaría a cabo bajo el término “prueba piloto”, lo cual se evitó a medida de lo posible que existieran rivalidad o que los compañeros que no estaban incluidos en los catorce piensen que existen preferencias.

Si los dueños de la empresa estarían dispuestos a implementar el programa de incentivos, se necesitaría volver a realizar una entrevista con preguntas clave y de preferencia también un test de personalidad el cual brinde información más profunda y así el plan tenga más posibilidades de ser exitoso.

También se podría implementar un plan grupal como también individual.

CAPÍTULO 7: SEGUNDA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SL.

7.1 Introducción:

Después de la implementación del plan de incentivos, el cual se explica a detalle en el anterior capítulo, se procedió al tomar por segunda vez el cuestionario de Satisfacción Laboral a los catorce participantes, el lunes 7 de noviembre en horas de la tarde, al igual que la primera aplicación fue tomado de manera individual en las instalaciones de la empresa.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en una tabla, en la cual se presenta el número de participante, la cédula de identidad y el resultado global, como se explicó al inicio del capítulo, se volvió a realizar el mismo procedimiento. Un ejemplar de la hoja para ingresar los resultados la podrá encontrar en ANEXOS.

7.2 Interpretación de resultados globales.

7.2.1 Interpretación de los resultados en tabla.

La tabla que a continuación se presenta consta del número de participante y el número de cédula, el resultado global y el equivalente, para la explicación de “equivalente”, ver tabla 7.

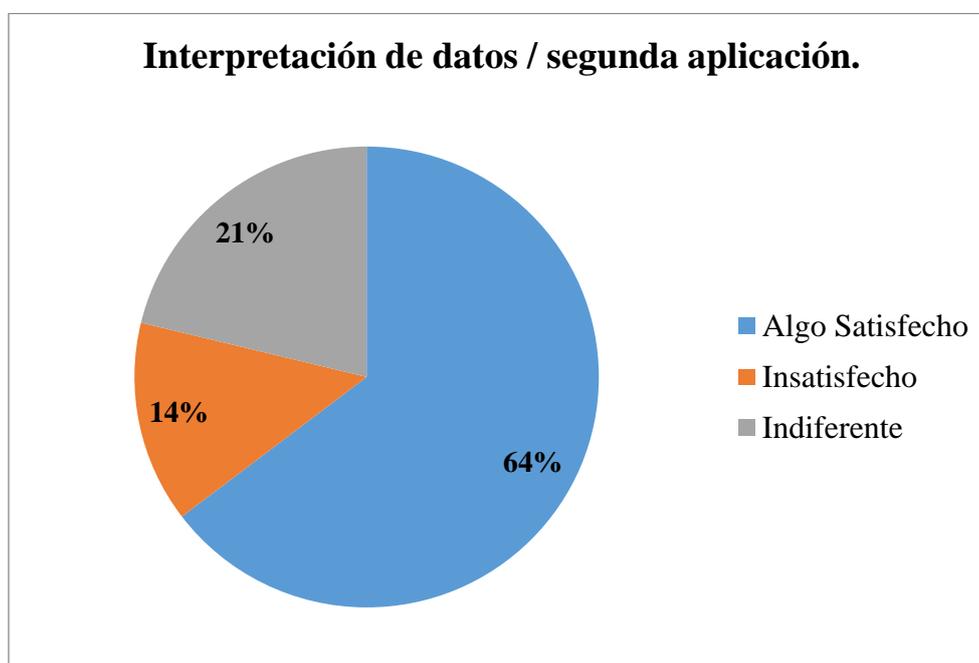
Tabla 21 INTERPRETACIÓN GLOBAL de los resultados / Segunda aplicación.

N° De participante	C. I	Resultado Global	Equivalente
1	0101300218	388	Algo Satisfecho
2	0105216956	322	Indiferente
3	0104839949	368	Algo Satisfecho
4	0104840053	337	Indiferente
5	0105603955	383	Algo Satisfecho
6	0105958177	384	Algo Satisfecho
7	0104587738	373	Algo Satisfecho
8	0104270269	386	Algo Satisfecho
9	0106420144	383	Algo Satisfecho
10	0105105829	282	Algo Insatisfecho
11	106672355	394	Algo Satisfecho
12	1900433291	285	Algo Insatisfecho
13	0107626277	354	Indiferente
14	0105309538	390	Algo Satisfecho

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

7.2.2 Interpretación de los resultados en gráfico.

Gráfico 22 Interpretación Global, segunda aplicación.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

En el presente gráfico se puede distinguir claramente que: de los 14 empleados evaluados: el 64% (9 empleados) puntuaron dentro de la categoría “algo satisfecho”, 14% (2 empleados) dentro de la categoría “indiferente” y el 21% (3 empleados) dentro de la categoría “insatisfecho”.

7.3 Interpretación de los resultados por áreas en tabla.

Tras la culminación del programa de incentivos, se procedió a aplicar por segunda vez el mismo cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82, a la misma muestra (14 empleados) y siguiendo la misma metodología que se empleó en la primera aplicación del cuestionario, se procedió a ingresar los datos en una hoja de respuestas elaborada por la autora, posteriormente basándose en la fórmula la que también se explica al inicio del capítulo (ver tablas 7,8,9,10 y 11) se interpretaron los datos, los cuales se muestran a continuación en una tabla en la que se describe número de participante y de cédula de identidad, siguiendo con la columna está descrita cada área que mide el cuestionario y el resultado obtenido de cada participante, seguido por la interpretación del resultado.

Tabla 22 INTERPRETACIÓN POR ÁREAS del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82.

N°	C. I	Satisfacción por el trabajo en general		Satisfacción en el ambiente físico del trabajo		Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.		Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.	
1	0101300218	49	Algo S	34	Algo S	31	Basta S	30	Indiferen	20	Bastante S
2	0105216956	46	Algo S	29	Indiferen	25	Indiferen	25	Indiferen	20	Bastante S
3	0104839949	49	Algo S	35	Algo S	30	Algo S	32	Algo S	20	Bastante S
4	0104840053	50	Algo S	35	Algo S	30	Algo S	31	Indifern	20	Bastante S
5	0105603955	50	Algo S	34	Algo S	30	Algo S	34	Algo S	20	Bastante S
6	0105958177	50	Algo S	34	Algo S	30	Algo S	33	Algo S	20	Bastante S
7	0104587738	50	Algo S	33	Algo S	30	Algo S	33	Algo S	20	Bastante S
8	0104270269	49	Algo S	35	Algo S	30	Algo S	30	Indiferen	20	Bastante S
9	0106420144	50	Algo S	33	Algo S	30	Algo S	34	Algo S	19	Bastante S
10	0105105829	49	Algo S	34	Algo S	30	Algo S	32	Algo S	20	Bastante S
11	106672355	50	Algo S	34	Algo S	30	Algo S	35	Algo S	20	Bastante S
12	1900433291	49	Algo S	34	Algo S	30	Algo S	34	Algo S	20	Bastante S
13	0107626277	50	Algo S	35	Algo S	30	Algo S	30	Indifen	20	Bastante S
14	0105309538	50	Algo S	29	Indiferen	30	Algo S	34	Algo S	20	Bastante S

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

7.4 Conclusiones.

Tras culminar con la aplicación del Cuestionario se puede concluir que durante las aplicaciones del mismo, los participantes se demoraron en contestar las preguntas, algunos consideraron que eran demasiadas y otros tuvieron tendencia a responder con “4” que significa indiferente.

En otros casos hubo tendencia a responder con “algo satisfecho”, lo cual se podría decir que no necesariamente lo están, sino que podría haber desconocimiento de la pregunta mencionada. La presión por el tiempo que la empresa permitió a cada participante para la aplicación del Cuestionario, puede ser considerado otro factor para responder intuitivamente y sin darle la importancia necesaria a cada pregunta.

Por otro lado, cabe recalcar que el Cuestionario S4/82 es más conocido y aplicado en su ciudad de origen Valencia, por lo que los términos no podrían estar familiarizados con los participantes, así mismo la tendencia a responder con “indiferente” podría estar relacionada con la misma razón.

En cuanto a los resultados obtenidos, se puede apreciar en las tablas presentes, lo que se refiere a puntuaciones no hubo mejora por lo tanto el programa no funcionó, en el siguiente capítulo se explicará más detalladamente los resultados obtenidos.

CAPÍTULO 8: ANÁLISIS DE DATOS ENTRE LA PRIMERA Y SEGUNDA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE S.L.

8.1 Introducción:

En este capítulo se presentarán cuadros comparativos de los resultados globales y por áreas de la primera y segunda aplicación del cuestionario de satisfacción laboral mediante tablas y gráficos con su respectiva explicación e interpretación.

8.2 Variaciones de las calificaciones globales antes y después del programa de incentivos.

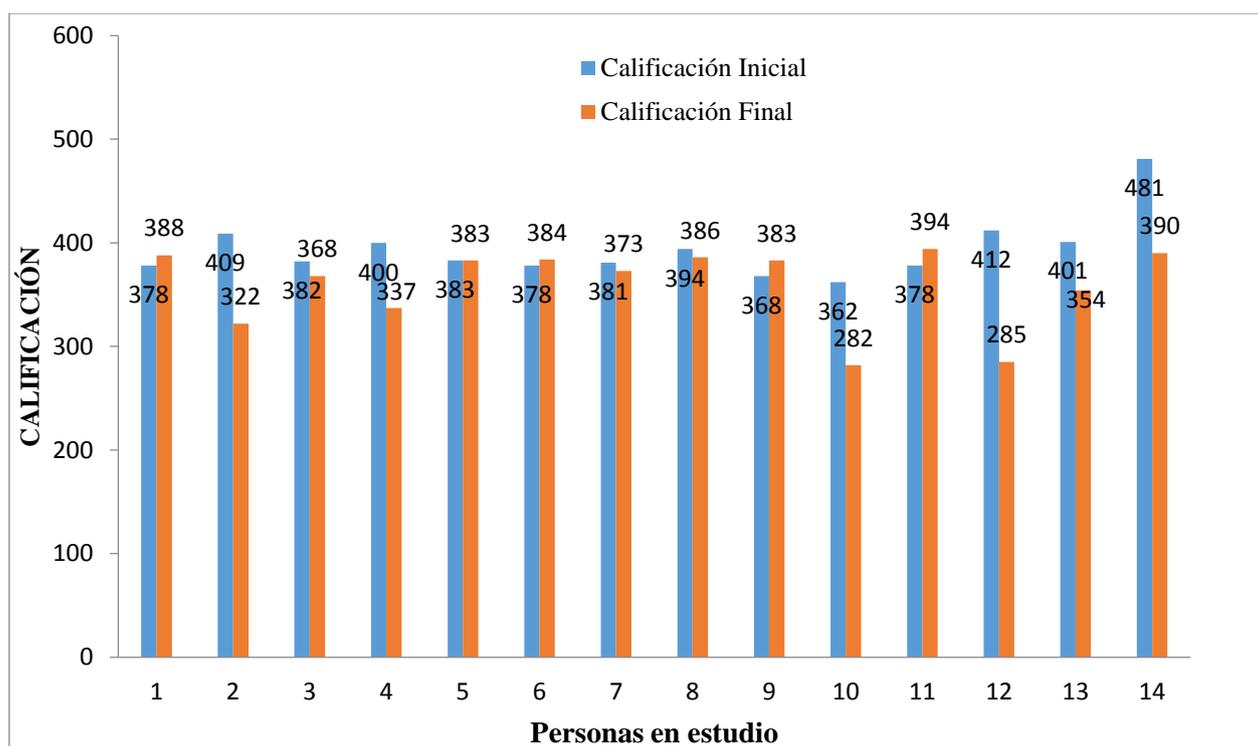
En la siguiente tabla se establece una comparación entre las calificaciones globales de los participantes, antes y después de la aplicación del plan de incentivos con una variación porcentual.

Tabla 23 Variaciones globales, antes y después de la aplicación.

ID Sujeto	Calificación inicial	Calificación final	Variación Porcentual
0101300218	378	388	2,65%
0105216956	409	322	-21,27%
0104839949	382	368	-3,66%
0104840053	400	337	-15,75%
0105603955	383	383	0,00%
0105958177	378	384	1,59%
0104587738	381	373	-2,10%
0104270269	394	386	-2,03%
0106420144	368	383	4,08%
0105105829	362	282	-22,10%
0106672355	378	394	4,23%
1900433291	412	285	-30,83%
0107626277	401	354	-11,72%
0105309538	481	390	-18,92%

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

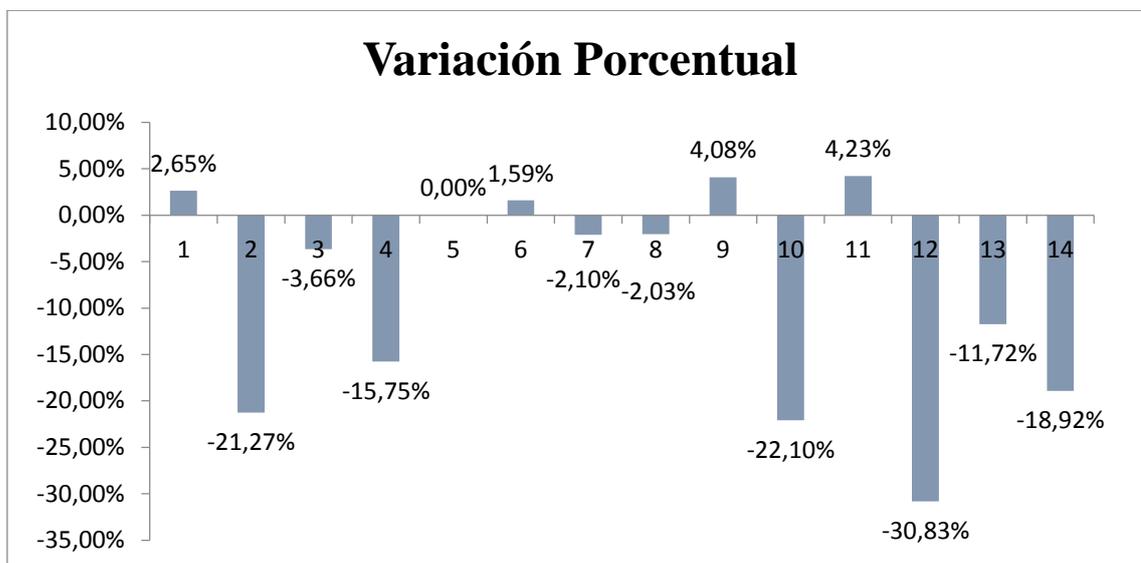
Gráfico 23 Calificaciones globales de los participantes inicial y final, en puntajes.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Como se puede apreciar en el gráfico las puntuaciones de algunos de los participantes han bajado en comparación con los resultados de la primera aplicación, en el gráfico 26 podrá encontrar la variación porcentual de cada participante.

Gráfico 24 Variación porcentual de las calificaciones globales de los participantes, inicial y final.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

8.3 Variaciones de las calificaciones por áreas, de la aplicación inicial y final.

8.3.1 Área 1: Satisfacción por el trabajo en general.

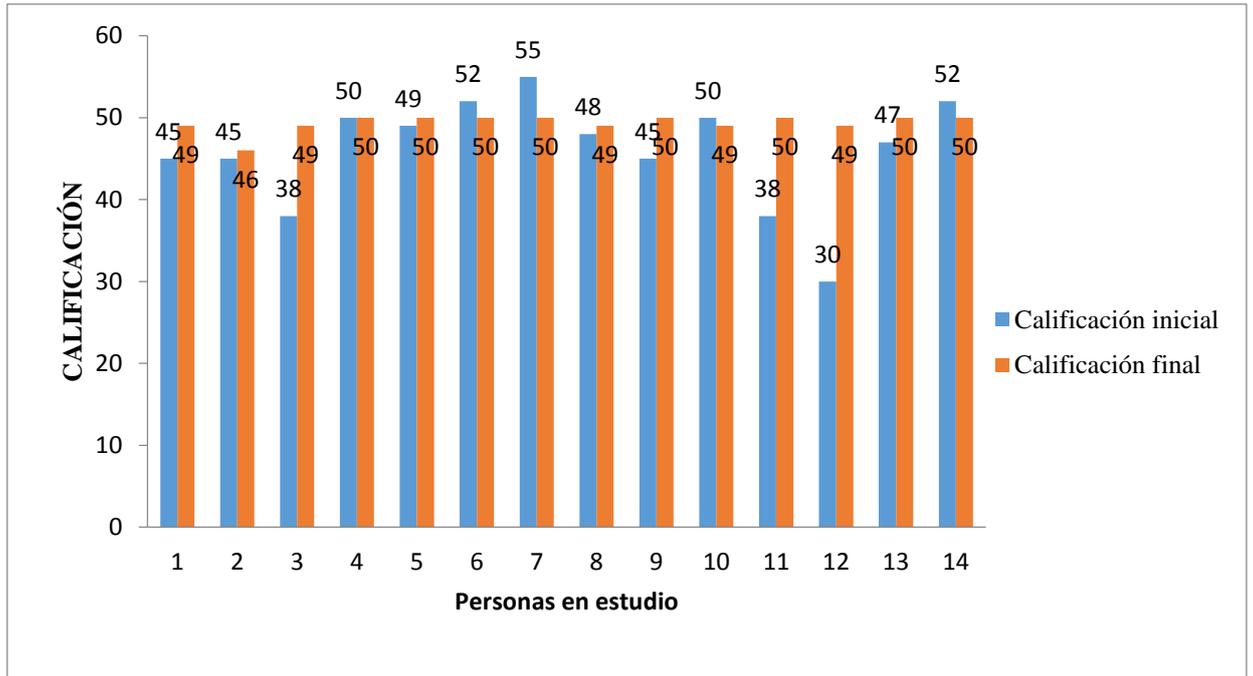
La siguiente tabla y gráfico brindan las calificaciones obtenidas de los catorce participantes en la primera área que mide el cuestionario, la cual corresponde a **satisfacción por el trabajo en general**, en la tabla está el número de cédula, la calificación inicial y final y la variación porcentual entre la una y la otra.

Tabla 24 Comparación porcentual de las puntuaciones de la Satisfacción por el trabajo en general.

ID Sujeto	Calificación Inicial	Calificación Final	Variación porcentual
0101300218	45	49	8.89%
0105216956	45	46	2.22%
0104839949	38	49	28.95%
0104840053	50	50	0.00%
0105603955	49	50	2.04%
0105958177	52	50	-3.85%
0104587738	55	50	-9.09%
0104270269	48	49	2.08%
0106420144	45	50	11.11%
0105105829	50	49	-2.00%
0106672355	38	50	31.58%
1900433291	30	49	63.33%
0107626277	47	50	6.38%
0105309538	52	50	-3.85%

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 25 Puntuaciones de la satisfacción por el trabajo en general.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

8.3.2 Área 2: Satisfacción en el ambiente físico del trabajo.

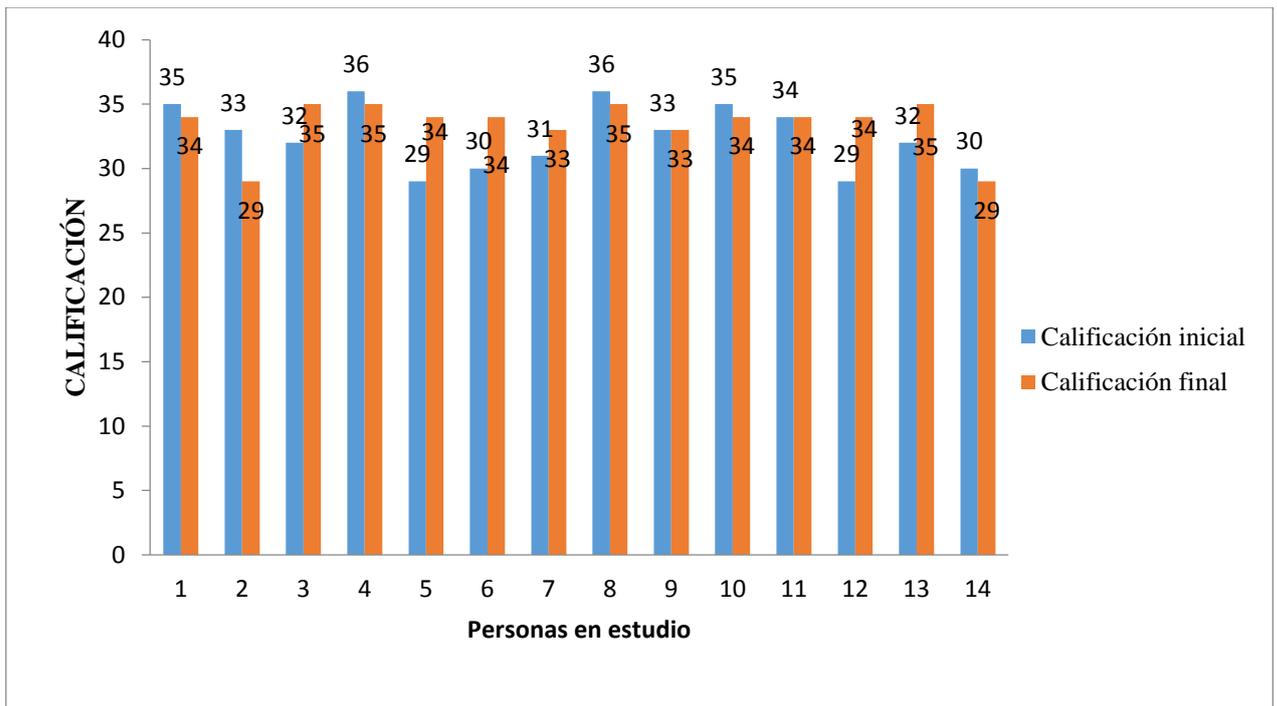
La siguiente tabla y gráfico brindan las calificaciones obtenidas de los catorce participantes en la segunda área que mide el cuestionario, la cual corresponde a **satisfacción en el ambiente físico del trabajo**, en la tabla está el número de cédula, la calificación inicial y final y la variación porcentual entre la una y la otra.

Tabla 25 Comparación porcentual de las puntuaciones de la satisfacción en el ambiente físico del trabajo.

ID Sujeto	Calificación	Calificación	Variación
	inicial	Final	Porcentual
0101300218	35	34	-2.86%
0105216956	33	29	-12.12%
0104839949	32	35	9.38%
0104840053	36	35	-2.78%
0105603955	29	34	17.24%
0105958177	30	34	13.33%
0104587738	31	33	6.45%
0104270269	36	35	-2.78%
0106420144	33	33	0.00%
0105105829	35	34	-2.86%
0106672355	34	34	0.00%
1900433291	29	34	17.24%
0107626277	32	35	9.38%
0105309538	30	29	-3.33%

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 26 Puntuaciones de la satisfacción por el ambiente físico de trabajo.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

8.3.3 Área 3: Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.

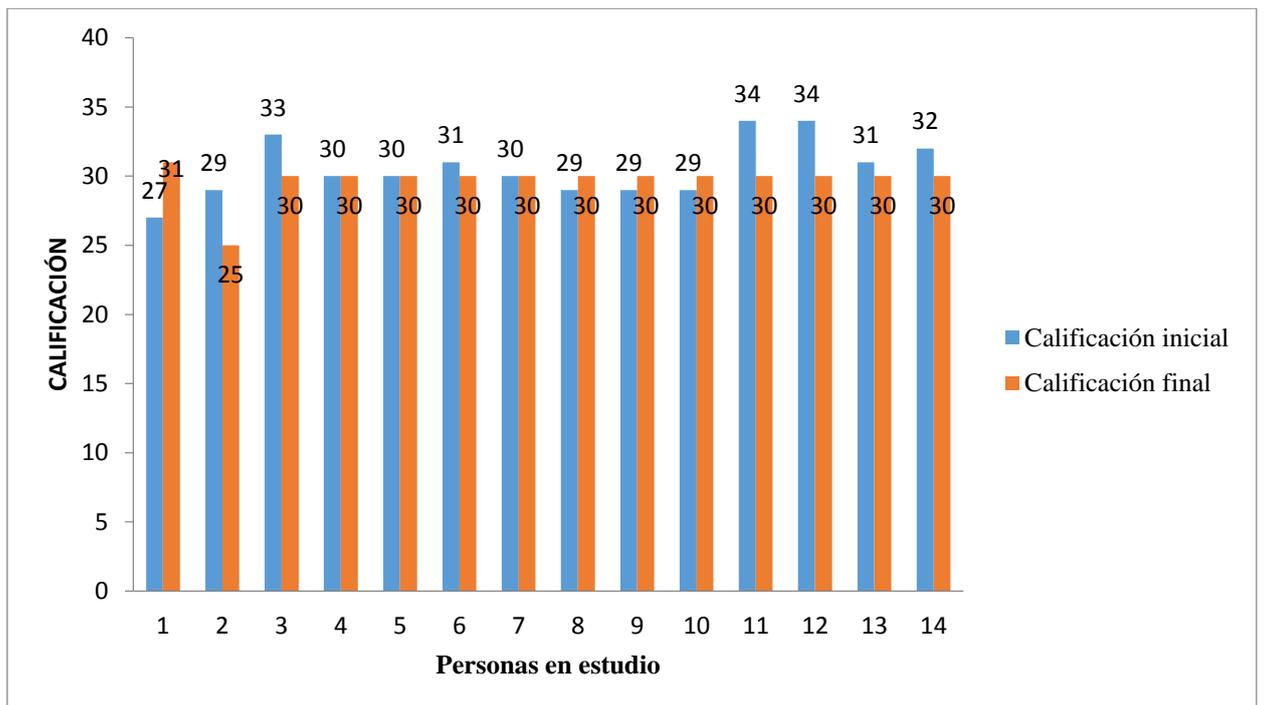
La siguiente tabla y gráfico brindan las calificaciones obtenidas de los catorce participantes de la tercera área que mide el cuestionario, la cual corresponde a **satisfacción con la forma en que realiza su trabajo**, en la tabla está el número de cédula, la calificación inicial y final y la variación porcentual entre la una y la otra.

Tabla 26 Comparación porcentual de las puntuaciones de la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.

ID Sujeto	Calificación inicial	Calificación final	Variación Porcentual
0101300218	27	31	14.81%
0105216956	29	25	-13.79%
0104839949	33	30	-9.09%
0104840053	30	30	0.00%
0105603955	30	30	0.00%
0105958177	31	30	-3.23%
0104587738	30	30	0.00%
0104270269	29	30	3.45%
0106420144	29	30	3.45%
0105105829	29	30	3.45%
0106672355	34	30	-11.76%
1900433291	34	30	-11.76%
0107626277	31	30	-3.23%
0105309538	32	30	-6.25%

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 27 Puntuaciones de la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

8.3.4 Área 4: Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.

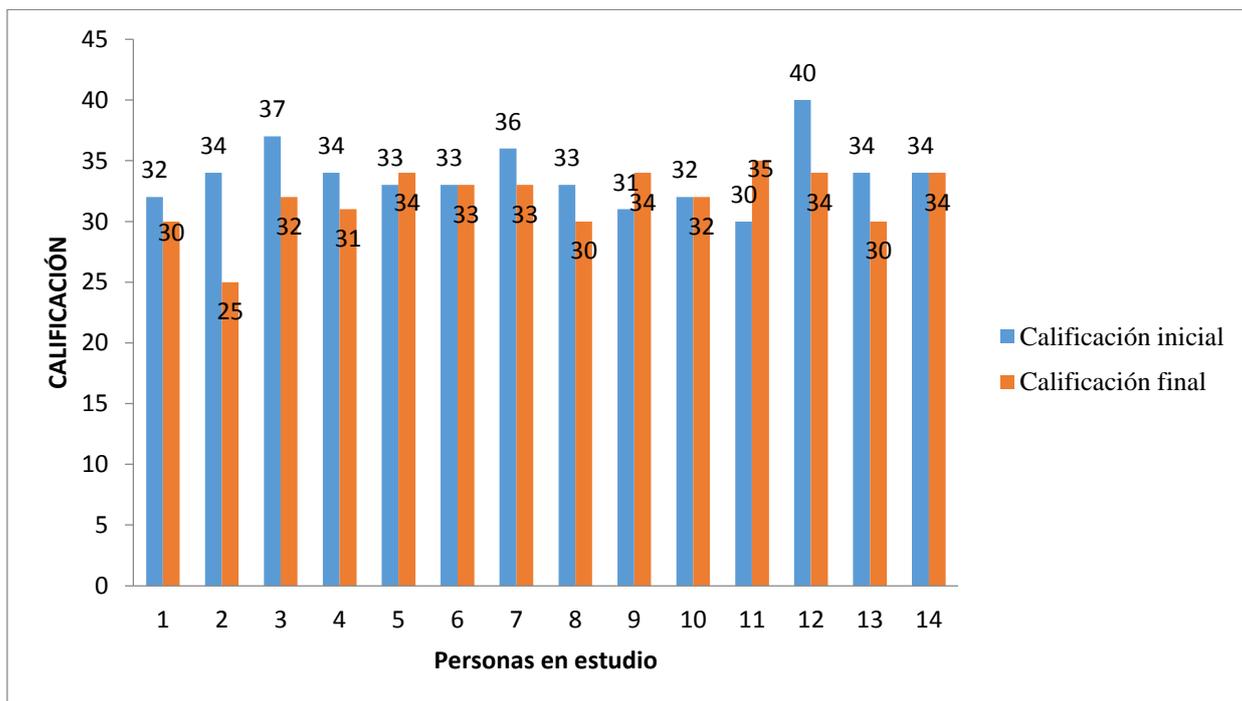
Las siguientes tablas y gráficos brindan las calificaciones obtenidas de los catorce participantes de la cuarta área que mide el cuestionario, la cual corresponde a **satisfacción con las oportunidades de desarrollo**, en la tabla está el número de cédula, la calificación inicial y final y la variación porcentual entre la una y la otra.

Tabla 27 Comparación porcentual de las puntuaciones de la satisfacción con las oportunidades de desarrollo.

ID Sujeto	Calificación inicial	Calificación final	Variación porcentual
0101300218	32	30	-6.25%
0105216956	34	25	-26.47%
0104839949	37	32	-13.51%
0104840053	34	31	-8.82%
0105603955	33	34	3.03%
0105958177	33	33	0.00%
0104587738	36	33	-8.33%
0104270269	33	30	-9.09%
0106420144	31	34	9.68%
0105105829	32	32	0.00%
0106672355	30	35	16.67%
1900433291	40	34	-15.00%
0107626277	34	30	-11.76%
0105309538	34	34	0.00%

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 28 Puntuaciones de la satisfacción con las oportunidades de desarrollo.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

8.3.5 Área 5: Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.

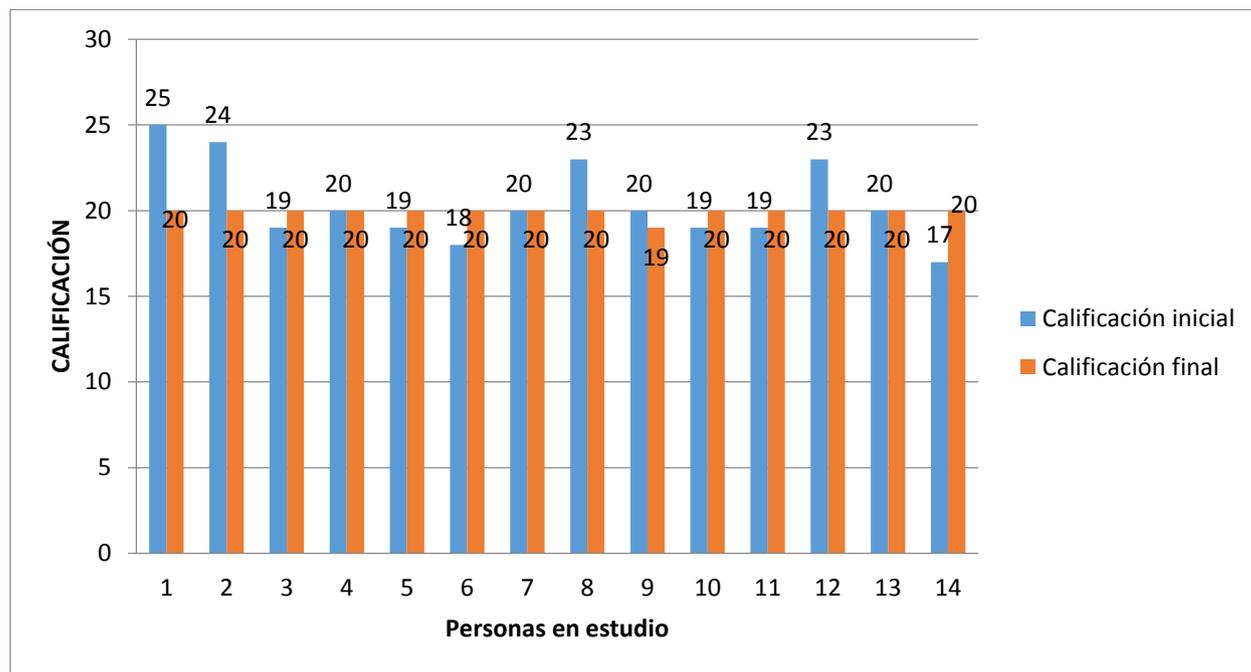
La siguiente tabla y gráfico brindan las calificaciones obtenidas de los catorce participantes de la quinta área que mide el cuestionario, la cual corresponde a satisfacción con la relación subordinado – supervisor, en la tabla está el número de cédula, la calificación inicial y final y la variación porcentual entre la una y la otra.

Tabla 28 Comparación porcentual de las puntuaciones de la satisfacción con la relación subordinado – supervisor.

ID Sujeto	Calificación	Calificación	Variación
	inicial	final	Porcentual
0101300218	25	20	-20.00%
0105216956	24	20	-16.67%
0104839949	19	20	5.26%
0104840053	20	20	0.00%
0105603955	19	20	5.26%
0105958177	18	20	11.11%
0104587738	20	20	0.00%
0104270269	23	20	-13.04%
0106420144	20	19	-5.00%
0105105829	19	20	5.26%
0106672355	19	20	5.26%
1900433291	23	20	-13.04%
0107626277	20	20	0.00%
0105309538	17	20	17.65%

Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

Gráfico 29 Puntuaciones de la satisfacción con la relación subordinado – supervisor.



Fuente: Lorena Sarmiento, 2016.

8.4 Relaciones estadísticas:

Como se explicó anteriormente, las calificaciones de la mayoría de las personas varían después del programa que tuvieron, sin embargo, eso no es suficiente para saber si su variación en notas es estadísticamente significativa con el programa que tuvieron.

Para probar que el aumento o incremento en calificaciones está relacionada estadísticamente con el programa que recibieron, se procederá a relacionar las dos calificaciones que obtuvieron las personas utilizando la herramienta “T de Student para muestras relacionadas” o también conocida como la prueba del “antes y después”.

Es necesario aclarar que las tablas y gráficos que se muestren en adelante, fueron realizados por un estadista experto.

Prueba T para cuestionario de satisfacción laboral.

<i>Tabla 29 Prueba de muestras relacionadas /Aplicación inicial y final.</i>								
	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (aplicación Inicial). - Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (aplicación final).	34,143	47,376	12,662	6,789	61,497	2,697	13	,018
P-Valor = 0.018		Es <			Que Alfa			
<p>EXPLICACIÓN:</p> <p>El estudio revela que si hay diferencias significativas en las medias de las calificaciones antes y después del programa.</p> <p>De hecho la muestra de estudio en promedio bajó su media de calificación de 393,36 (Algo satisfecho) a 359,21 (Indiferente), es decir, el programa de incentivos no resultó positivo.</p>								

Prueba T para satisfacción por el trabajo en general.

<i>Tabla 30 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción por el trabajo en general.</i>								
	Diferencias relacionadas					t	Gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Satisfacción por el trabajo en general (aplicación Inicial). - Satisfacción por el trabajo en general (aplicación final).	-3,357	6,535	1,747	-7,130	,416	-1,922	13	,077
P-Valor = 0.077		Es >			Que Alfa			
<p>EXPLICACIÓN:</p> <p>El estudio revela que no hay diferencias significativas en las medias de las calificaciones antes y después del programa. Por lo que se concluye que el programa NO tiene efectos significativos sobre la satisfacción por el trabajo en general.</p> <p>A pesar de eso la muestra de estudio en promedio mejoró su media de calificación de 46 (Algo satisfecho) a 49,36 (Algo satisfecho).</p>								

Prueba T para Satisfacción en el ambiente físico del trabajo.

Tabla 31 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Medi a	Desviaci ón típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo (aplicación Inicial). - Satisfacción con el ambiente físico del trabajo (aplicación final).	-,929	2,731	,730	-2,505	,648	-1,272	13	,226

P-Valor = 0.226

Es >

Que Alfa

EXPLICACIÓN:

El estudio revela que no hay diferencias significativas en las medias de las calificaciones antes y después del programa. Por lo que se concluye que el programa **NO** tiene efectos significativos sobre la satisfacción en el ambiente físico del trabajo.

A pesar de eso la muestra de estudio en promedio mejoró su media de calificación de 32,50 (Algo satisfecho) a 33,43 (Algo satisfecho).

Prueba T para Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.

Tabla 32 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.

	Diferencias relacionadas					T	gl	Sig. (bilatera l)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo. (Aplicación Inicial). - Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo. (Aplicación final).	,857	2,349	,628	-,499	2,213	1,365	13	,195

P-Valor = 0.195

Es >

Que Alfa

EXPLICACIÓN:

El estudio revela que no hay diferencias significativas en las medias de las calificaciones antes y después del programa. Por lo que se concluye que el programa **NO** tiene efectos significativos sobre la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.

A pesar de eso la muestra de estudio en promedio bajó su media de calificación de 30,57 (Algo satisfecho) a 29,71 (Algo satisfecho).

Prueba T para Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.

<i>Tabla 33 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.</i>								
	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilatera l)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo. (Aplicación Inicial). - Satisfacción con las oportunidades de desarrollo. (Aplicación final).	1,857	3,676	,983	-,266	3,980	1,890	13	,081

P-Valor = 0.081

Es >

Que Alfa

EXPLICACIÓN:

El estudio revela que no hay diferencias significativas en las medias de las calificaciones antes y después del programa. Por lo que se concluye que el programa **NO** tiene efectos significativos sobre la satisfacción con las oportunidades de desarrollo.

A pesar de eso la muestra de estudio en promedio empeoró su media de calificación de 33,79 (Algo satisfecho) a 31,93 (Indiferente).

Prueba T para Satisfacción con la relación subordinado – supervisor

Tabla 34 Prueba de muestras relacionadas / Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.

	Diferencias relacionadas					T	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor. (Aplicación Inicial). - Satisfacción con la relación subordinado – supervisor. (Aplicación final).	,500	2,378	,635	-,873	1,873	,787	13	,446

P-Valor = 0.446

Es >

Que Alfa

EXPLICACIÓN:

El estudio revela que no hay diferencias significativas en las medias de las calificaciones antes y después del programa. Por lo que se concluye que el programa **NO** tiene efectos significativos sobre la satisfacción con la relación subordinado-supervisor.

A pesar de eso la muestra de estudio en promedio bajó su media de calificación de 20,43 (Bastante satisfecho) a 19,93 (Algo satisfecho).

8.5 Conclusiones:

Después de haber finalizado con la implementación del programa de incentivos, y ante los resultados expuestos anteriormente, se puede concluir en lo siguiente:

El programa de incentivos como se puede apreciar claramente en las tablas, no funcionó es decir, no se obtuvieron los resultados esperados, se esperaba que la satisfacción laboral de los participantes aumentara o se mantuviera tras la finalización del programa de incentivos, ocurrió todo lo contrario ya que su satisfacción laboral disminuyó, ante estos resultados se podría mencionar que el cuestionario pudo no haber sido el adecuado para medir la satisfacción laboral puesto que es la versión más larga que existe, por otro lado, se puede aludir que un posible fallo en cuanto al programa pudo haber sido el poco interés que le pusieron los participantes.

Y por último, es importante indicar que una alta satisfacción laboral podría no estar directamente relacionada directamente con un programa de incentivos.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Después de presentar los resultados obtenidos de la primera y segunda aplicación del cuestionario de satisfacción laboral (después de finalizar el programa de incentivos), se puede inferir que el análisis realizado tanto de forma global como por áreas ha mostrado datos estadísticos claros y concisos mediante las tablas y gráficos presentados, en los que se puede apreciar que el promedio de la primera aplicación, sacando el resultado global es de 393,36 (algo satisfecho) y de la segunda aplicación es 359,21 (indiferente), por lo cual se puede apreciar claramente que NO ha existido una mejora en el nivel de satisfacción laboral de los catorce participantes, por lo contrario la puntuación promedio ha disminuido a INDIFERENTE, lo cual tampoco nos indica que los sujetos no tienen insatisfacción con su trabajo pero tampoco están satisfechos.

Analizando los resultados por áreas tenemos que en la primera área que mide el cuestionario que es **satisfacción por el trabajo en general**, en la primera aplicación el promedio de puntuación de los participantes es 46,00 (algo satisfecho) y de la segunda aplicación es 49,36 (algo satisfecho), en esta área se puede apreciar una considerable mejora en la puntuación sin embargo se mantienen en el equivalente “algo satisfecho”.

En la segunda área que mide el cuestionario, **satisfacción con en el ambiente físico del trabajo**, vemos que en la primera aplicación el promedio es de 32,50 (algo satisfecho) y en la segunda aplicación es 33,43 (algo satisfecho), se nota un ligero aumento en el puntaje sin embargo el equivalente es el mismo.

Analizando los resultados de la tercera área, **satisfacción con la forma en que realiza su trabajo**, la puntuación promedio es de 30,57 (algo satisfecho) y de la segunda aplicación es 29,71 (algo satisfecho), podemos apreciar que el puntaje a disminuido pero el equivalente no.

En la penúltima área del cuestionario, **Satisfacción con las oportunidades de desarrollo**, en la primera aplicación es decir, antes del programa de incentivos, la puntuación promedio es de 33,79 (algo satisfecho) y de la segunda aplicación es de 31,93 (indiferente), definitivamente en esta área no solo baja la puntuación de los participantes sino también el equivalente, quedando en “indiferente”.

Y por ultimo tenemos la quinta área que es **satisfacción con la relación subordinado – supervisor**, aquí la puntuación promedio de los participantes es 20,43 (bastante satisfecho) y de la segunda aplicación es decir, después del programa de incentivos es de 19,93 (algo satisfecho), asimismo baja la puntuación y el equivalente, quedando en “algo satisfecho”.

CONCLUSIONES GENERALES:

La pregunta que llevó a la realización de esta investigación fue ¿Cuál será el impacto que tendrán los niveles de satisfacción laboral tras la aplicación de un programa de incentivos de los cargos medios y bajos de la empresa “Carrocerías R. Guzmán”. ?

Se ha mostrado mediante tablas y gráficos los resultados obtenidos, tanto global como por áreas en puntajes y porcentajes de cada calificación obtenida, con sus respectivas interpretaciones y explicaciones, por lo tanto, se puede decir que el impacto causado tras la aplicación del programa de incentivos como “prueba piloto” no fue significativamente alto, por lo contrario se muestra a través de una comparación de variables estadísticas que las calificaciones antes del programa eran más altas, tenemos que en la satisfacción global de los participantes el promedio de calificación era 393,36 lo que equivale a “algo satisfecho”, mientras que después del programa de incentivos es 359,21 que significa “indiferente”, si bien es cierto “indiferente” no implica que los sujetos en estudio estén insatisfechos con su trabajo pero tampoco representa que están satisfechos, estos resultados demuestran claramente que el programa de incentivos no causó un impacto positivo en los participantes.

Analizando el proceso que se siguió antes de administrar el cuestionario de satisfacción laboral, tenemos primeramente el estudio socioeconómico, en los resultados del mismo se pueden apreciar que la mayoría de los participantes no gozan de una vida con grandes comodidades, esto de cierta forma hubiera garantizado que el programa de incentivos sea más exitoso sin embargo no lo fue, por otro lado, analizando la entrevista

que se tuvo con cada participante, en el informe se manifiesta que los participantes no tienen altas aspiraciones personales ni laborales lo cual también podría haber influido en el impacto que causó el programa, es necesario recalcar que la mayoría de los participantes un 71,42% pertenecen a los cargos bajos y el 28,58% a los cargos medios, este podría ser otro factor de influencia con relación al resultado, puesto que en las primeras preguntas sobre conocimiento del tema de incentivos, la gran mayoría optó por responder con palabras básicas lo cual indica no tener un alto conocimiento del tema, de igual forma con las actividades de recreación un gran porcentaje expresó realizar actividades como descansar o practicar algún deporte.

En cuanto a las calificaciones por áreas, las comparaciones estadísticas demuestran que: en las tres primeras áreas que mide el cuestionario (satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la forma en que realiza su trabajo), tanto las puntuaciones del antes y después de la aplicación del programa los equivalentes se mantuvieron en “algo satisfecho”, lo que quiere decir que igualmente el programa de incentivos no causó ningún impacto, y en la cuarta área (satisfacción con las oportunidades de desarrollo) el equivalente antes del programa de incentivos era “algo satisfecho” y después bajó a “indiferente”, para lo cual no se tiene una explicación evidente, sin embargo vale reiterar que algunas preguntas pueden ser difíciles de entender en nuestro medio, ya que el cuestionario es aplicado con más frecuencia en Valencia – España, su ciudad de origen. Y analizando la última área que mide el cuestionario (satisfacción con la relación subordinado – supervisor), el equivalente inicial era “bastante satisfecho” y el equivalente final “algo satisfecho”, lo que quiere decir que antes del programa los sujetos estaban considerablemente más satisfechos.

Los resultados obtenidos en esta investigación no fueron los esperados, puesto que las expectativas eran muy altas, pues se pretendía que después del programa de incentivos los niveles de satisfacción laboral de los participantes aumentarían considerablemente.

Es necesario mencionar que según esta investigación basándose en los resultados conseguidos, la satisfacción laboral posiblemente no está relacionada directamente con un programa de incentivos, es decir, si una empresa cuenta con un plan de incentivos, este no garantiza que su equipo de trabajo este altamente satisfecho.

Ante lo expuesto, queda evidenciado bajo comparaciones estadísticas que el modelo de programa de incentivos que se aplicó en esta investigación y con los cargos medios y bajos de la empresa “Carrocerías R. Guzmán” los niveles de satisfacción laboral no se elevan y por lo contrario tienden a disminuir, quedaría en investigación cual fue el factor que produjo los resultados, posiblemente la personalidad de los sujetos, las aspiraciones individuales, el modelo del programa de incentivos, el modelo de cuestionario de satisfacción laboral, el tiempo que se aplicó el programa o los cargos que ocupan los participantes, para concluir el tema, definitivamente los resultados se contrastan con la pregunta de investigación.

RECOMENDACIONES:

En el estudio socioeconómico, plantear las preguntas en base a la información que se va a necesitar y tener objetivos claros para que absolutamente todas las preguntas sean útiles y fáciles de contestar para los participantes. En la entrevista, de igual forma las preguntas deben estar claras y directas, esto hará que los participantes estén dispuestos a responder con comodidad, asimismo tener objetivos a cumplir para que no haya preguntas redundantes ni se tomen mucho tiempo en responder por estar pensando en una respuesta diferente.

En cuanto al cuestionario de satisfacción laboral, existen tres versiones elaboradas por los profesores Meliá y Peiró, los objetivos concretos, ayudarán al investigador a elegir la opción adecuada, porque se considera que la versión S4/82 es muy larga y toma mucho tiempo responder a los participantes.

También se recomienda que antes de iniciar con la investigación, se realice un procedimiento profundo de socialización, lo cual involucra varios encuentros con los participantes y explicar detenidamente el proceso que se llevará a cabo, esto ayudará a que los participantes estén con más disposición de colaborar con el desarrollo de la investigación. Por otro lado, para un tema similar al de esta investigación, considerar administrar algún tipo de test de personalidad, ya que esto podría influir positivamente en los resultados finales.

Por otra parte, se recomienda también que la primera aplicación sea una especie de “prueba piloto”, así podrá observar potenciales falencias, las cuales podrán ser modificadas sin afectar las futuras aplicaciones.

Por último, se recomienda experimentar la aplicación de incentivos tanto individual como grupal.

BIBLIOGRAFÍA

- Benzaquen, S. (2012), *Sistemas de Incentivos para aumentar la productividad en el área de producción*. Sartenejas. Universidad de Simón Bolívar. Google. Recuperado el 18 de julio de 2016 del sitio web <http://159.90.80.55/tesis/000156513.pdf>.
- Crespo, P. (2016). *Diseño de un plan de incentivos para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa de servicios LAMOTORADIGITAL Cía. Ltda.* Cuenca Universidad del Azuay. Biblioteca Hernán Malo. Recuperado del 25 de Julio de 2016 del sitio web <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5658>.
- CASO NEIR, A. (2003), *Sistemas de incentivos a la población*. Segunda edición. Editorial Fundación Confemetal. España.
- Chiavenato, I (2010). *Comportamiento Organizacional*. 4ta edición. Río de Janeiro: Elsevier.
- Contreras, S. (2015). *La Motivación e Incentivos al personal de la empresa IRVIX S.A como medios para incrementar la productividad*. Cuenca. Universidad del Azuay. Biblioteca Hernán Malo. Recuperado el 20 de julio de 2016 del sitio web <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5017>.
- Domínguez, T. (2013). *Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral*. Quetzaltenango. Campus de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Google Académico. Recuperado del 15 de Julio de 2016 del sitio web <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Dominguez-Tito.pdf>.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango, Campus de Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Google Académico. Recuperado el 12 de Julio de 2016 del sitio web con URL <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- García. B. (2012). *Equidad y mercado de trabajo*. Buenos Aires.
- Gamero, C. (2005), *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Hickel, M. (2014). *Análisis de correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de la Empresa Coral Hipermercados*. Cuenca. Universidad del Azuay. Biblioteca Hernán Malo. Recuperado el 20 de Julio de 2016 del sitio web <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3955/1/10559.pdf>.
- Lucero, M. (2012). *Propuesta de un plan de mejoramiento del clima organizacional en Planetazul Parque Acuático*. Cuenca. Universidad del Azuay. Biblioteca Hernán Malo. Recuperado el 18 de julio de 2016 del sitio web <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1860/1/09274.pdf>.

- Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2001). Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación. S.A.
- Mpeka, R. L. (2012). A study to examine the determinants of job satisfaction for professional accountants in Tanzania. *Afro-Asian Journal of Finance and Accounting*, 3(1), 15-33.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (Decimo tercera edición). México: MacGraw Hill.
- Pérez, E. (2012). *Función directiva y recursos humanos en sanidad*. España: Ediciones Díaz de Santo.
- PERRY, Jhon. *Las relaciones humanas en la industria / Indicadores de Satisfacción Laboral*, pág 106.
- Rojas, L. (2016). *Satisfacción Laboral y su Relación con la variable cargo, en las instituciones públicas del sector eléctrico*. Cuenca. Universidad del Azuay. Biblioteca Hernán Malo. Recuperado el 20 de Julio de 2016 del sitio web <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5108/1/11543.pdf>.
- Sherman, Bohlander & Snell. (2011). *La inteligencia emocional de la empresa*. Séptima edición. Estados Unidos.

ANEXOS 1: FORMATO DE ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.

Por favor responda con honestidad a las siguientes preguntas.

Fecha:

1. Datos de identificación:

Nombres y Apellidos: _____ C. I: _____

Fecha de nacimiento: _____ Hijos: _____

Estado civil: _____ Instrucción: _____

Profesión / Ocupación: _____

2 Datos Domiciliarios:

Zona: Rural () Urbana ().

Domicilio: _____

3. Ingresos y Egresos de la Familia:

INGRESOS:

Ingreso Mensual (detallar: quien y cuanto en total).

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	TOTAL:	\$_____

EGRESOS:

\$_____ Alimentación.	\$_____Recreación.
\$_____ Combustible.	\$_____Créditos.
\$_____ Servicios básicos.	\$_____ Vestimenta.
\$_____ Educación.	\$_____ Fondo de ahorros
\$_____ Gastos médicos.	\$_____ Otros.
\$_____ Arriendo.	\$_____ Total.

4. Vivienda:

- Tenencia de la vivienda:

Propia () Rentada () Prestada ()

- Tipo de vivienda:

Casa () Departamento () Urbanización ()

- Personas que habitan en la casa:

1 () 3 () 5 () Otro ()

- Mobiliario:

Laptop ()

_Secadora ()

Refrigeradora ()

Muebles ()

Cocina ()

Tv ()

Microondas ()

Lavadora ()

DVD ()

Extractor ()

5. Salud.

¿Usted o su familia deben estar en constante tratamiento médico?

Si la respuesta es positiva, especifique la razón:

6. Alimentación:

- Sigue alguna dieta estricta?

- Usa algún suplemento alimenticio?

- Cuantas comidas hace en el día?

- Mantiene una dieta equilibrada?

7. Uso del tiempo libre:

- Que actividades realiza en su tiempo libre?

✓ _____

✓ _____

✓ _____

- Suele hacerlas solo o acompañado? _____

8. Referencias personales:

Nombre y Apellido: _____

Parentesco: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

9. Observaciones:

Firma Responsable

Firma del encuestado

Sello de la empresa

ANEXOS 2: ENTREVISTA PARA CONOCER GUSTOS E INTERESES.

Entrevista a los empleados de los cargos medios y bajos de la empresa “Carrocerías R. Guzmán”, para conocer gustos e intereses. Por favor responder con honestidad.

Fecha: _____

Nombre: _____ **C.I:** _____ **Edad:** _____

Cargo dentro de la empresa: _____

Objetivo de la entrevista: _____

A) Por favor responda a las siguientes preguntas:

1. Que es para Usted un incentivo?

2. De qué manera le gustaría que su jefe demuestre su gratitud por sus resultados superiores a sus funcionales?

3. Que actividades implican un reto para Usted?

4. De qué manera disfruta de las actividades que realiza en la empresa?

B) Descríbame cuáles son sus actividades favoritas en relación a su recreación.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

C) Enumere las actividades que haría en un fin de semana, las cuales le harían feliz o le relajarían.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

D) Que incentivo(s) no monetario(s) le gustaría recibir por parte de la empresa?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

E) Actualmente, que metas o aspiraciones laborales tiene?

1. _____
2. _____
3. _____

F) Indíqueme un número del 1 al 6 al frente de cada opción, según la importancia que para Usted tiene los siguientes incentivos.

Manuales o Catálogos	
Elementos de Tecnología	
Reconocimiento Escrito	
Reconocimiento Verbal	
Actividades de recreación	
Un día libre pagado	

G) Observaciones.

Firma de la responsable

Firma del entrevistado

Sello de la Empresa

ANEXOS 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S4/82.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S4/82

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Indicaciones:

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

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

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

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

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

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

1	<i>Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.</i>	Insatisfecho		Indiferente	Satisfecho		
		Muy Bastante			Algo	Bastante Muy	
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>

2	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que obtiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La remuneración por kilometrajes o transportes que obtiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>Las dietas y pluses que recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>Los destajos que debe hacer (cantidad de dinero percibido por unidad de producción)</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>La remuneración de las horas extraordinarias que hace.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>La remuneración por antigüedad que recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>El horario de su jornada laboral.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La calidad de la producción que obtiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>El ritmo de trabajo a que está sometido.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

17	<i>Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>Vehículos o medios de transporte que la empresa pone para que usted realice su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>El cronometraje de tiempo que debe cumplir (tiempos de que dispone para acabar tareas).</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>El número de horas extraordinarias que realiza.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
24	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
25	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
26	<i>La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
27	<i>La penosidad de su puesto.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
28	<i>La peligrosidad de su puesto.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
29	<i>El nivel de ruido en el lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
30	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
31	<i>La postura en que debe realizar su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

32	<i>La accesibilidad y comodidad de máquinas.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
33	<i>La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su centro de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
34	<i>El lugar físico en que está ubicado su centro de trabajo (industrial, urbano, rural, zona verde, etc.)</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
35	<i>Los sanitarios y servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
36	<i>La distancia física a que se encuentra del compañero o trabajador más próximo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
37	<i>La visibilidad de otras personas desde su punto de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
38	<i>La decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
39	<i>Las taquillas y vestuarios de su centro de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
40	<i>Los servicios de agua o bar en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
41	<i>Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
42	<i>Las prestaciones de comedor que recibe de la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
43	<i>El servicio de economato o semejante de la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
44	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
45	<i>La revisión médica anual que le ofrece su empresa directa o indirectamente.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

46	<i>La posibilidad de asistencia médica que le ofrece su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
47	<i>Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos y equipo personal que recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
48	<i>Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros servicios.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
49	<i>Las vacaciones remuneradas que recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
50	<i>Las residencias de verano o semejantes que la empresa pone a su disposición.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
51	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
52	<i>Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
53	<i>Las prestaciones que podría recibir por desempleo en caso de tener que abandonar su puesto.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
54	<i>Las posibilidades de excedencia que usted tiene por maternidad u otras razones.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
55	<i>La remuneración por despido que podría recibir.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
56	<i>Los permisos que puede obtener por razones de necesidad personal.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
57	<i>Los traslados de puesto a que puede ser sometido, incluso aquellos que lo desplazarían de su residencia actual.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
58	<i>Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
59	<i>Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

60	<i>Las relaciones con sus subordinados.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
61	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
62	<i>Las relaciones personales con clientes, proveedores, etc.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
63	<i>La supervisión que usted debe ejercer.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
64	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
65	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
66	<i>La forma en que sus superiores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
67	<i>La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
68	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
69	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
70	<i>Su capacidad para decidir aspectos del trabajo de otros.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
71	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
72	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
73	<i>Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
74	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

75	<i>El tipo y duración del contrato al que está sujeto.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
76	<i>El grado de seguridad de su empleo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
77	<i>Los abusos de autoridad de que es objeto por parte de la empresa (“una orden del jefe al trabajador contraria a las condiciones de trabajo legales o pactadas”).</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
78	<i>Las presiones sobre cuestiones sindicales que recibe por parte de la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
79	<i>La libertad sindical que se respira en la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
80	<i>Las presiones sobre cuestiones laborales que recibe del sindicato o del comité de empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
81	<i>Su libertad de elegir representantes de los trabajadores ante la dirección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
82	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

DATOS DESCRIPTIVOS:

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalla, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba solo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B.- Cuál es su categoría laboral? (P. e aprendiz, oficial 1°, ayudante, etc)

83.- Sexo:

1. Varón.

2. Mujer

84.- Edad. (Escriba solo en años)._____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar.

- 1) Ninguno.
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado).
- 4) Formación profesional primer grado.
- 5) Formación profesional segundo grado.
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU).
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A. T. S)
- 8) Licenciados, Doctores, Másteres universitarios.

86.- Situación Laboral.

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución.
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años.
- 6) Contrato hasta tres años.
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijo

87.- ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o regular.
- 4) Jornada parcial.
- 5) Turnos fijos.
- 6) Turnos rotativos.

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

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador.
- 2) Supervisor o capataz.
- 3) Mando intermedio.
- 4) Directivo.
- 5) Alta dirección o dirección general.

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años_____ y Meses _____ (91).

Gracias por su colaboración.

Firma de la responsable

Firma del entrevistado

Sello de la Empresa

ANEXOS 4: ASESOR DE TESIS.

Cuenca, 11 de noviembre del 2016

Yo, MSc. Esteban Cañizares certifico por medio de este documento que asesoré a la Sra. Lorena Sarmiento Ávila durante la fase de aplicación de su trabajo de tesis, apoyándola con la interpretación del cuestionario de satisfacción laboral S4/82 y en el proceso de aplicación de un plan de incentivos como prueba piloto para la empresa “Carrocerías R. Guzmán”.

Es todo cuanto puedo certificar, facultando a la interesada a hacer uso de este documento en lo que considere conveniente.

Atentamente,



MSc. Esteban Cañizares

ANEXOS 5: ACREEDOR DEL INCENTIVO.

Cuenca, 15 de Noviembre

Yo, Carlos Pinos con número de C.I 0101300218; recibí de la empresa "Carrocerías R. Guzmán" como incentivo un bono de compras, por haber cumplido por un mes con el requisito de puntualidad.

Atentamente,



Carlos Pinos.

0101300218