



**UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**“SATISFACCION LABORAL:
PERCEPCIONES DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES”**

Estudio descriptivo en una empresa de la ciudad de Chillán.

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
TRABAJADORA SOCIAL

Autora:

Gatica Cartes Nataly María

Docente Guía:

Vargas Muñoz Héctor

Docente Informante:

Nazal Saquel Katia

Chillán 2010.

AGRADECIMIENTOS

En este momento tan importante y feliz de mi vida, en el cual termina una etapa y el comienzo de muchas más; agradezco a Dios por darme la fuerza para salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi familia por el amor y apoyo constante en todos los desafíos a los que me he enfrentado en mi vida, gracias a ellos aprendí a luchar por lo que considero justo, a trabajar por alcanzar mis metas, a levantarme nuevamente si tropiezo y a jamás bajar los brazos.

A mis grandes amigas y amigos: Gisy, Ale, Gabriel, Maria Isabel, Vale, Chepo y Andy, por su cariño, alegría, humor y apoyo, por estar siempre cuando los he necesitado.

A Elvis por el cariño, alegría, ánimo y apoyo en el desarrollo de este proceso.

No puedo dejar de mencionar a unas personas excepcionales que conocí a consecuencia del terremoto del 27 de febrero y que prestaron ayuda en mi comuna, Ninhue, ellos son el comandante Morales, suboficial Barría y el Cabo Sáez, le agradezco de corazón por el cariño brindado.

A mis angelitos que tengo en el cielo, mis tías Irene y Elsa y tío Loncho, fueron parte importante de mi formación como persona, jamás olvidare sus consejos.

A mis profesores y profesoras, por enseñarme a ver el mundo desde distintas perspectivas y por todos los conocimientos entregados.

Al profe. Héctor por la paciencia y apoyo durante estos años de estudio, gracias por escucharme en esos momentos de dolor y de pérdida del rumbo que tuve en un momento de mi vida.

Gracias a todos y todas.

Que Dios los bendiga.

Nataly Gatica Cartes.

El primer fundamento del valor del trabajo es el hombre mismo, su sujeto... es cierto que el hombre está destinado y llamado al trabajo; pero, ante todo, el trabajo está en función del hombre y no el hombre en función del trabajo... la dignidad del trabajo no depende, en primer lugar, del tipo de trabajo que se realiza, sino del hecho de que quien lo ejecuta es una persona... en fin de cuentas la finalidad del trabajo, de cualquier trabajo realizado por el hombre, - aunque fuera el trabajo más corriente, más monótono en la escala del modo común de valorarlo, incluso el que más margina- permanece siempre siendo el hombre mismo." (Juan Pablo II, Laborem Exercens, no. 6)

Resumen.

El siguiente estudio pretende dar a conocer las percepciones que poseen las trabajadoras y trabajadores de una empresa de la ciudad de Chillán, en relación a los elementos que forman parte del entorno laboral al cual pertenecen y que reconocen como factores que influyen o determinan su propia satisfacción.

Se utilizó una metodología de investigación cualitativa, basada en el paradigma Fenomenológico con un tipo de estudio descriptivo.

La recolección de la información se efectuó principalmente a través de la aplicación de un cuestionario con preguntas abiertas.

El análisis se realizó por medio de transcripción textual de los datos proporcionados por cada persona entrevistada, utilizando una Matriz de Investigación y la que tuvo como finalidad guiar el proceso.

La información obtenida fue analizada y sustentada por: La teoría de las necesidades de McClelland, Teoría de las Atribuciones de Fritz Heider, Teoría de la disonancia cognitiva de León Festinger, Teoría de las expectativas de Víctor Vroom y finalmente la Teoría de los dos factores de Federic Herzberg.

La selección de los sujetos es de tipo intencional, con el principal fin de que ésta sea lo más representativa posible.

Las características de la muestra fueron las siguientes: pertenecer a la empresa en estudio, contar con más de un año de antigüedad laboral dentro de la empresa, disponibilidad personal para responder el cuestionario.

El análisis realizado tuvo como principal fin la generación de conocimiento acerca del tema, y que a posterior puede ser de utilidad diagnóstica para la indagación y creación de programas de mejoramiento de la satisfacción laboral de las y los trabajadores, con repercusión en su calidad de vida personal y laboral.

Este estudio sirvió como medio para que los trabajadores comenzaran a debatir y a reconocer si sus condiciones laborales eran las aptas para poder sentirse satisfechos con su vida laboral.

ABSTRACT

The following research is aimed to acknowledge the feelings that men and women, who work at an enterprise in Chillán, have regarding the elements that take part in the work place, what they reckon and relate as factors that determine or affect their own satisfaction in a working environment.

The methodology used in this research is qualitative, based on a phenomenological paradigm and a descriptive type of study.

The gathering of information was made mainly by open question questionnaires.

The analysis of the information was made by textual transcription of the data provided by each interviewee, using an investigation matrix which aim was to be a guide along the entire process.

All the information in this research was obtained using the following theories:

The theory of needs of MacClelland, The Attribution theory of Fritz Heider, The cognitive dissonance theory of Leon Festinger, the Expectancy Theory of Victor Vroom, and finally the Two-Factor Theory of Frederic Herzberg.

The selection of the subjects was made on a intentional basis with the aim of delivering the most representative sample.

The characteristics of the sample were the following: being an employee of the enterprise under investigation, having worked there for at least one year and willingness to cooperate with the investigation.

An analysis was made with the purpose of acquiring more knowledge about the topic, which can be used afterwards as diagnostic usefulness to research and create programs of improvement in job satisfaction for workers, having positive consequences in the quality of their personal and work life.

This research was useful for workers to start recognizing and debating about whether their working conditions were the most appropriate or not, for them to feel satisfied with their own work life.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
I. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	
I.1. Planteamiento del Problema.....	11
I.2. Fundamentación.....	12
I.3. Preguntas de Investigación primarias y secundarias.....	13
I.4. Objetivos General y Específicos.....	14
II. MARCO REFERENCIAL.....	
II.1. Marco Empírico.....	16
II.2. Marco Conceptual.....	19
II.3. Marco Teórico.....	36
III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	
III.1. Carácter de la Investigación.....	46
III.2. Tipo de Estudio	47
III.3. Sujetos de estudio.....	47
III.4. Instrumento de Recolección de Información.....	47
III.5. Técnica y proceso de análisis de datos.....	48
III.7. Validez.....	48
III.8. Aspectos Éticos.....	48
IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
V. CONCLUSIONES.....	91
BIBLIOGRAFIA.....	94
ANEXOS.....	94

INTRODUCCION.

La empresa es un sistema abierto, interactúa de forma constante y permanente con el medio, el que le exige el cumplimiento de ciertos factores económicos y sociales. Para ello la empresa debe administrar de tal manera estos recursos para poder alcanzar sus objetivos y los de las personas que en ella laboran, estas a su vez agregan un valor a lo producido, esto a cambio de una remuneración que le permita cubrir sus necesidades personales y familiares.

A partir de lo mencionado, se ha buscado permanentemente la forma de conjugar los modelos de producción, la calificación y capacitación, la organización del trabajo y el desarrollo organizacional, de manera de desarrollar el potencial de los trabajadores, es decir, humanizar los procesos de producción, trabajar por lograr mejores condiciones laborales, lo que repercute en la calidad de vida laboral y personal de cada uno de las personas que en ellas trabajan, logrando de esta forma que estas se sientan satisfechas en el plano laboral.

En la actualidad existen nuevas tendencias en torno al desarrollo de las personas dentro de las empresas; es frecuente escuchar sobre temas como el modelo basado en competencias, calidad de vida laboral, calidad en los procesos organizacionales, Management, Coaching Organizacional, entre otros, es decir, nuevas formas o tendencias de desarrollo organizacional, en las cuales las empresas alcanzan sus objetivos mediante el logro del desarrollo y educación constante de sus colaboradores. Sin embargo, aún existen lagunas en torno a brindar una mejor calidad de vida laboral, una de las razones estaría dada por no considerar las colaboradoras y colaboradores en su integridad como personas, en la familia, en la empresa y su entorno mas cercano, esto es, en su medio biosicosocial, y más aún por no considerar en muchas ocasiones la opinión de ellas y ellos en algunos procesos de tomas de decisiones sobre sus propios beneficios.

Es por esto que en la siguiente investigación se abordan las percepciones de las y los colaboradores respecto a los elementos objetivos del mundo laboral y también los factores subjetivos, y que serían factores influyentes para su propia satisfacción en el plano laboral.

Para una mejor comprensión de la temática en cuestión el siguiente informe de tesis se presentará dividido en cinco capítulos.

El primero de ellos comprende la Presentación del Problema, el cual dará a conocer el tema de interés y la relevancia del cuestionamiento de éste.

El segundo capítulo mostrará el Marco Referencial, del cual se desprenden las teorías, conceptos relevantes para la comprensión y análisis del tema en cuestión.

En el tercer capítulo nos muestra el Diseño Metodológico, en el cual se exponen los métodos y técnicas requeridas para el avance de la investigación en curso.

El cuarto capítulo contiene la presentación y análisis de los resultados de la investigación, y finalmente el quinto capítulo de conclusiones.

CAPÍTULO I:
PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

Las personas dentro de un ambiente laboral ponen generalmente de manifiesto todas sus potencialidades, habilidades, competencias, conocimientos y esfuerzo, con la principal motivación de poder dar cumplimiento a la satisfacción de sus necesidades. En este sentido, en la actualidad muchas empresas buscan o crean fórmulas a través de los distintos departamentos de Recursos Humanos o departamentos de Bienestar, con el fin de desarrollar y ejecutar diversos programas para el bienestar de sus colaboradoras y colaboradores, disminuyendo sus insatisfacciones y generando motivación por un desempeño más eficiente y eficaz en su trabajo cotidiano para que mediante estos puedan desempeñarse de forma más eficiente y eficaz en su trabajo cotidiano. De esta forma pueden lograr sus objetivos personales a través de las metas de la empresa.

Muchas empresas han optado por denominar a sus trabajadoras y trabajadores como colaboradoras y colaboradores, debido a que consideran que existe una reciprocidad entre ellas y ellos y la empresa, es decir, ambos dependen el uno del otro para poder alcanzar sus metas. Si bien es de real importancia el interés por parte de los empleadores sobre la generación de estrategias de promoción del factor humano, aún existen grandes falencias en torno a un conocimiento más cercano de las necesidades laborales y personales de sus colaboradoras y colaboradores, ya que, es común que en las empresas implementen programas de acuerdo a lo que ellos consideran como primordial, no contemplando la posibilidad de conocer las percepciones que sus colaboradoras y colaboradores puedan tener respecto a factores que pudieran incidir en el mejoramiento o deterioro de sus beneficios y las repercusiones de estos en su nivel de satisfacción laboral.

1.2. Fundamentación del estudio.

Actualmente ha surgido un gran interés por parte de las empresas a nivel nacional, en la creación y aplicación de estudios que permitan dar énfasis al desarrollo de las personas dentro del ámbito laboral, teniendo como ejemplo, estudios de Clima Laboral, Calidad de Vida Laboral, Desarrollo de Talentos basado en el Modelo de Competencias, entre otros. Sin embargo, no se ha puesto un mayor interés en estudios que den cuenta sobre la percepción que tienen las trabajadoras y trabajadores sobre su satisfacción en el trabajo.

Si bien existen estudios que hablen de este tema, “Percepción de trabajadores y trabajadoras respecto a su Satisfacción en el ámbito laboral”, generalmente, éstos son de orden cuantitativo y no abarcan de forma más profunda las opiniones que puedan tener las personas sobre los temas laborales. En si el presente estudio busca conocer las opiniones de las y los trabajadores, sus formas de relacionarse con sus pares, de qué forma ven el desarrollo de sus labores y los productos de éste, en palabras simples, conocer desde su perspectiva cómo observan “su mundo laboral”.

Al estar el Trabajo Social inserto dentro de la empresa sus objetivos se encuentran centrados en la satisfacción de necesidades de las trabajadoras y trabajadores en el plano personal, familiar y colectivo, aprovechando los recursos existentes dentro y fuera de la organización, generando proyectos y programas que respondan a los lineamientos de la empresa y a las necesidades de las personas que la integran, otorgando una mayor calidad de vida personal y laboral. Según Fortes (1983) el Bienestar dentro de la empresa entrega servicios y/o beneficios, los cuales constituyen “medios indispensables de complemento y apoyo, proporcionados y financiados por la empresa, para estimular y mantener la fuerza de trabajo en un nivel satisfactorio de moral y productividad”. Es por esto que para las empresas, es primordial el desarrollo de las personas dentro de ella para poder cumplir de manera eficiente con sus niveles de productividad, crecimiento y desarrollo.

En este sentido, se espera que este estudio sea un aporte al Trabajo Social en relación a la participación reflexiva y democrática de los trabajadores y trabajadoras en las empresas de la ciudad de Chillán, para la toma de decisiones respecto al mejoramiento de sus beneficios, calidad de vida y sus condiciones laborales.

1.3. Preguntas de investigación.

Pregunta principal:

¿Qué elementos constituyentes del entorno laboral se reconocen por los/las trabajadores/as de la empresa como factores determinantes para su satisfacción laboral?

Preguntas auxiliares:

1.- ¿Cuáles son los elementos objetivos y subjetivos del ámbito laboral que se relacionan con la propia satisfacción de las trabajadoras y trabajadores?

2.- ¿Cuál es la percepción de las trabajadoras y trabajadores sobre la manifestación de los elementos constituyentes del entorno laboral en el desarrollo de sus funciones?

3.- ¿Cuál es la influencia del Departamento de Bienestar de la empresa en relación a la satisfacción de las trabajadoras y trabajadores?

1.4. OBJETIVOS.

Objetivo General:

“Identificar los elementos constituyentes del entorno laboral que los trabajadores/as reconocen y asocian como factores determinantes de su propia satisfacción.”

Objetivos Específicos.

- 1.- Identificar los elementos objetivos y subjetivos del ámbito laboral que se relacionan con la propia satisfacción de las trabajadoras y trabajadores.
- 2.- Conocer la percepción de las trabajadoras y trabajadores sobre la manifestación de los elementos constituyentes del entorno laboral en el desarrollo de sus funciones.
- 3- Determinar cuál es la influencia del Departamento de Bienestar de la empresa en relación a la satisfacción de las trabajadoras y trabajadores.

CAPÍTULO II:
MARCO REFERENCIAL

2.- MARCO REFERENCIAL.

A continuación se dará a conocer el marco empírico, conceptual y teórico, en el cual se manifestaran los diferentes conceptos, referencias, teorías, análisis y posterior reflexión del tema en trabajo.

2.1.- MARCO EMPIRICO.

A continuación se señalarán los estudios existentes en nuestro país y Latinoamérica y que tienen relación con el tema de investigación.

“Vida Sana en la Empresa” Guía Práctica para Empresas, publicación conjunta del Ministerio de Salud, el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos INTA, Acción RSE y el Consejo Nacional Vida Chile, Santiago, Chile, Septiembre de 2004. Esta menciona que Chile , ha tenido un crecimiento económico y productivo importante dentro de los últimos 20 años, debido al aporte del sector empresarial y la fuerza laboral del país. Lo que se expresa en una mayor permanencia de las trabajadoras y trabajadores en sus lugares de trabajo para poder obtener mayores ingresos, lo que mejora el acceso a bienes de consumo pero que, sin embargo, no les ha significado necesariamente una mejor calidad de vida. Además señala que una empresa que se preocupe por la calidad de vida laboral, debe promocionar la seguridad y bienestar de las personas que la componen.

Los factores psicosociales en el ambiente laboral, se refiere a la satisfacción en el puesto de trabajo, condiciones de la organización, capacidades y características propias de la trabajadora o trabajador, los cuales al hacer interacción son capaces de favorecer o alterar su salud integral. Por último, concluye que los factores psicosociales ofrecen múltiples oportunidades

para intervenir, logrando trabajadoras y trabajadores contentos, satisfechos con su trabajo, altamente motivados y saludables.

La Oficina Regional de la Organización Internacional del Trabajo para América Latina y el Caribe, en un estudio sobre Panorama Laboral realizado en 2009, señala al Trabajo Decente¹ como promotor del desarrollo humano y que el contar con un trabajo que se asemeje a sus características es la base para mejorar la calidad de vida de la población de un país. Por tanto, si la mayoría de las personas tuvieran acceso a un trabajo decente, los niveles de desarrollo humano podrían elevarse aún más.

La ausencia de trabajo decente, minimiza oportunidades a las personas para el desarrollo de sus capacidades, por ende su calidad de vida laboral.

En Colombia, un estudio sobre la Calidad del Empleo realizado por la Oficina Regional de la Organización Internacional del Trabajo para América Latina y el Caribe, indica a la Calidad del Empleo como un conjunto de factores vinculados al trabajo y que son expresión de características objetivas dictadas por la institucionalidad laboral, que influyen en el bienestar económico, social, psíquico y de salud de las trabajadoras y trabajadores.

Se concluye que estos poseen una perspectiva positiva respecto de un trabajo bien remunerado, porque con mayores ingresos las trabajadoras y trabajadores pueden alcanzar un nivel más alto de bienestar. También hace referencia a que un excesivo número de horas de trabajo afecta a la salud física y mental, la calidad de vida personal y la de sus familiares. Además hace mención al contrato de trabajo, que éste tiene la función de regularizar y formalizar la relación entre trabajadores y trabajadores y empleador, da acceso a protección social y atribuye un carácter de regularidad y estabilidad.

¹ Trabajo Decente: Según la OIT, es aquel trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana, donde los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social.

“Satisfacción laboral de los Jóvenes Chilenos, Identificación y valoración de los atributos del Trabajo” Estudio realizado por el Instituto Nacional de la Juventud a 600 Jóvenes, mujeres y hombres entre 18 y 29 años de edad y que contaban con cierta experiencia laboral, con el fin de analizar las percepciones que ellas y ellos tenían en relación a la calidad de sus empleos y a la satisfacción que representa sus puestos de trabajo. Este concluye que la satisfacción laboral no es simplemente una función aditiva de consecuencias objetivas percibidas por una persona en el ejercicio de sus funciones, sino que existe un énfasis en la comparación subjetiva con sus pares, experiencias o expectativas previas propias, en relación a su puesto de trabajo y a sus ingresos, desde esta visión construyen su percepción de satisfacción o insatisfacción en relación a su vida laboral.

“Estudio empírico de Calidad de Vida Laboral, Cuatro indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones y Medioambiente del Trabajo, Organizaciones e Indicador Global, Sectores Privados y Público” Investigación cuantitativa realizada por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Del Bio Bio a 128 trabajadoras y trabajadores del sector privado y público. En él se señala datos de tipo descriptivos, tales como: En la empresas del sector público se observa que a medida que aumentaba la antigüedad de las o los trabajadores en la empresa, la conciliación entre trabajo familia-tiempo libre tiende a la estabilidad y que además existe la percepción de respeto por su tiempo libre, horas de trabajo correspondientes, entre otros factores. Este estudio además menciona en el análisis entre el indicador organización y satisfacción laboral que, cuando la empresa u organización otorga beneficios a sus trabajadoras y trabajadores, se produce en ellos, un mayor grado de satisfacción con las oportunidades de perfeccionamiento, desarrollo personal, remuneraciones, relaciones con las jefaturas, estabilidad e igualdad laboral. También se refiere a que cuando la empresa pone en marcha y respeta la conciliación entre trabajo y familia, existe por parte de las colaboradoras y colaboradores un respeto y reconocimiento hacia sus jefaturas. Otra conclusión emanada de éste es que si las y los trabajadoras y trabajadores realizan o se desempeñan bien en su trabajo perciben un menor peligro por parte de la empresa en cuestiones como reducciones o despidos.

2.2.- Marco Conceptual.

A continuación se hará mención a los elementos motivadores de la Satisfacción Laboral, además de su conceptualización teórica, los cuales pretenden comprender, interpretar y explicar las percepciones de los colaboradores acerca de su satisfacción en el ámbito laboral.

2.2.1.- Satisfacción de necesidades.

Desde un punto de vista empresarial, la satisfacción de necesidades puede ser vista como el grado de mejoramiento, donde los miembros de esa organización pueden satisfacer sus necesidades personales a través del trabajo que realicen dentro de ella. Desde la mirada de los sujetos, Max Neef (1993) nos señala que las necesidades revelan de la manera más apremiante el ser de las personas, ya que aquel se hace palpable a través de éstas en su doble condición existencial: como carencia y como potencialidad. Para poder comprender las necesidades es necesario reconocer que existe a la vez la expresión de carencia de las mismas y una potencialidad que busca o permite su satisfacción.

El estudio de la inspección del Trabajo, considera que dentro de la satisfacción de necesidades se pueden distinguir dos tipos de necesidades: Necesidades Absolutas y Necesidades Relativas, la primera nos señala a aquellas que son indispensables para la existencia, sin importar en el ambiente social en el que se desenvuelvan; Las necesidades relativas tienen directa relación con el logro de algunos procesos económicos. La satisfacción de necesidades al mismo tiempo de ser saciadas, es condición y resultado de la satisfacción de otra, por tanto, éstas no pueden ser disociadas una de otras. Las necesidades pueden ser temporales debido a que la motivación humana es cíclica y dirigida por las diferentes necesidades, ya sean sociales, físicas o psicológicas.

Faleiros (1998) señalado por la Inspección del Trabajo, alude a que la satisfacción de necesidades es vista como una medida del nivel de vida de una determinada cantidad de personas o población, por tanto, existirían dos grupos de personas dentro del ámbito laboral, unos con buenas condiciones o calidad de vida, pero que presentan bajos niveles de satisfacción, es decir, componen un grupo inconformistas o con algún tipo de disonancia, lo que juega un papel dinamizante dentro de la sociedad; por otro lado, existe el grupo que se encuentra con un buen grado de satisfacción de necesidades, pero que presenta precarias condiciones en su calidad de vida, es decir, es un grupo de personas que se ha adaptado a sus condiciones y forma de vida. Este estudio también hace alusión a que la satisfacción de necesidades se relaciona con el grado en que los miembros de una empresa son capaces de satisfacer las necesidades personales más importantes mediante sus experiencias dentro de la organización.

2.2.2.- Satisfacción laboral.

Ivancevich (1996) define a la satisfacción laboral como una actitud personal con respecto al trabajo. Puede ser positiva (satisfacción) o negativa (insatisfacción). La satisfacción en el trabajo depende del nivel que alcancen los resultados intrínsecos y extrínsecos y de la forma en que la persona dentro del puesto de trabajo los perciba.

Según el autor recién mencionado, existen diferencias personales que incluyen la forma en que una persona se involucra en su trabajo y el grado de compromiso que adquiere con la organización. Existen diferencias con respecto al punto hasta el cual las personas:

- Consideran que el trabajo es básico en su vida
- Participan activamente en el mismo.
- Perciben el trabajo como eje sobre el que rota su propia estimación.
- Perciben el trabajo como algo que coinciden con ellas mismas.

Otra definición nos habla sobre las actitudes del colaborador frente a su propio medio laboral, de acuerdo a sus creencias, valores e interpretaciones que este posee por el desarrollo de sus propias labores, determinadas por el puesto que se encuentre ocupando y a la percepción del colaborador de lo que debería ser. (Márquez, 2000)

Illanes (2003) se refiere a que la satisfacción en el trabajo es una actitud que los individuos mantienen con respecto a sus funciones laborales. Es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla.

Caballero (2002) se refiere a cinco características cruciales asociadas a la satisfacción en el trabajo:

Remuneración: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.

Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.

Oportunidades de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.

Jefaturas: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

En un estudio sobre “Calidad de vida en el Trabajo², realizado por la Inspección del trabajo citan a Robbins (1996). Este autor se refiere a que la satisfacción o insatisfacción laboral, depende en circunstancias de las actitudes que posea una persona, ya sean estas positivas o negativas. Por tanto, una persona que se encuentre satisfecha con su trabajo tendrá actitudes positivas hacia él, en cambio si su nivel de satisfacción es bajo, el trabajador tendrá

2 Estudio realizado por la Dirección del Trabajo en Chile, sobre las percepciones de los trabajadores respecto a su calidad de vida en el trabajo.

actitudes negativas hacia su trabajo. Este autor propone la existencia de factores que producen satisfacción en el puesto de trabajo, tales como, condiciones laborales que signifiquen un respaldo, sistemas de recompensas que sean equitativas y justas, adecuación de la personalidad al mismo puesto laboral.

Anteriormente hablábamos de la influencia de las actitudes positivas o negativas de las personas en sus estados de satisfacción laboral. Caballero (2002) destaca la motivación como una disposición de conducta, también a los sentimientos de afecto frente al trabajo y a los productos y resultados de éste. En este sentido, un estado de insatisfacción laboral en las trabajadoras y trabajadores produce, a nivel organizacional, una baja en la productividad y eficiencia; esto puede reflejarse a través de expresiones de lealtad, negligencia, agresión o retiro de la organización o empresa. En muchas oportunidades, la frustración hace que los colaboradores adquieran conductas de tipo agresivas. Por otro lado, tenemos los estados de satisfacción laboral. Caballero manifiesta que la satisfacción es un sentimiento de agrado positivo que experimentan las personas por el hecho de realizar una labor o trabajo que le interesa o agrada, dentro de una organización o empresa que también le parece agradable. Por tanto, la satisfacción o insatisfacción es un tipo de percepción subjetiva que poseen las personas respecto a sus experiencias laborales. La satisfacción laboral depende en mayor parte de las características personales de cada colaborador, además de las características propias del trabajo que desempeñe.

2.2.3.- Calidad de vida laboral.

La Calidad de Vida Laboral cobró total interés a partir de la de los años setenta, en Estados Unidos, especialmente porque es en esa fecha donde se alcanzó un reconocimiento en las dimensiones sociales y a nivel institucional.

Torres (2002) señala que todo esto surgió por la necesidad de humanizar y prestar mayor atención al desarrollo del capital y factor humano, y al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral de las personas dentro de la empresa. Existe una multiplicidad de criterios para poder definirla, pero la mayoría de los investigadores coinciden que no existe una definición ni teoría que explique la naturaleza de este fenómeno. Una conceptualización simple nos diría que no es más que la satisfacción de las necesidades básicas humanas, de hacer, tener, estar, entender, de afecto, libertad, del ser. El mismo autor se refiere a la calidad de vida laboral como a una serie de políticas o gestión dentro de una organización, las que buscan tanto el desarrollo de las personas, como la eficiencia de la empresa.

Pupo (2006) nos dice que la Calidad de Vida Laboral es un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía Organizacional. Una conceptualización similar nos plantea el estudio de la Inspección del Trabajo menciona a French (1996). Este autor sostiene que la calidad de vida en el trabajo es una forma de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal”.

Casas (2009) se refiere a que la Calidad de Vida Laboral puede definirse como un proceso dinámico y continuo, en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente. En el aspecto objetivo podemos ver, como señala Infante (2000), que la Calidad de Vida Laboral depende del contrato de trabajo, que éste garantice la estabilidad del empleo, las remuneraciones, el proveer de beneficios en materia de Seguridad Social y

condiciones de trabajo aceptables. Al hacer mención a los componentes subjetivos de la calidad de vida laboral, nos encontramos con actitudes, percepciones y valores, sobre los grados de satisfacción o insatisfacción que posean las y los colaboradores. Por tanto, se relaciona con la visión que cada persona tenga del mundo, y de la valoración e interpretación de sus propias vivencias.

En Chile, la Inspección del Trabajo en el mismo estudio, se refiere a que el concepto de Calidad de Vida Laboral puede ser definido como la forma en que una sociedad posibilita la satisfacción de necesidades de los miembros que la componen. Desde la perspectiva de los trabajadores, el trabajo en sí constituye un aspecto importante en sus vidas, ya que de él se obtienen compensaciones económicas sociales y psicológicas fundamentales para su bienestar y desarrollo. En función de que se satisfagan o no en él determinadas necesidades, se percibirá por parte del trabajador mayor o menor calidad de vida en su entorno laboral. (Casas, 2009).

2.2.4.- Percepción.

La percepción es un proceso mediante el cual los individuos otorgan significado al entorno. Consiste en la organización e interpretación de diversos estímulos dentro de una experiencia psicológica (Illanes, 2003). Los individuos interpretan hechos o acontecimientos de diversas maneras de acuerdo a su experiencia de vida y a sus conocimientos. En esto pueden influir un sinnúmero de variables, ejemplo de ello pueden ser las condiciones del entorno o el estado anímico de la persona, ya que un mismo hecho no necesariamente puede ser interpretado o percibido de la misma forma.

La percepción recepciona los estímulos del medio, los organiza e interpreta, de esta manera influye en la conducta de los individuos y genera una serie de actitudes. El mismo autor se refiere a la percepción como la acción de organizar la información del entorno para que llegue a tener un sentido, esto se realiza mediante la utilización de los cinco sentidos, el olfato, tacto, oído, gusto y la vista, lo que resulta ser un proceso cognoscitivo. Cada individuo selecciona

distintos indicadores capaces de influir en sus percepciones sobre la gente, los objetos y los símbolos. Los individuos interpretan la conducta de los demás en el contexto del escenario en el que ellos mismos actúan.

Los individuos de acuerdo a lo planteado por Alles (2005) poseen los denominados Modelos Mentales que son supuestos hondamente arraigados, son generalizaciones e imágenes que influyen sobre el modo de comprender el mundo y actuar. De esta manera las percepciones se ven influidas de gran manera por las necesidades de las personas, inclusive pudiendo llegar a distorsionar lo que perciben del mundo.

La Inspección del trabajo³ señala sobre la existencia de una serie de características que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto de las y los trabajadores, estas serían:

- Retribución.
- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.

“La percepción social involucra esfuerzos para formar una impresión global de las otras personas, al interactuar con otros, y especialmente cuando es la primera vez. Tratamos de combinar diversos trozos de información en una impresión general consistente, en el sentido común sugiere que las primeras impresiones son muy importantes”. (Ivanevich Donelly, 1996)

³ Estudio realizado por la Dirección del Trabajo en Chile, sobre las percepciones de los trabajadores respecto a su calidad de vida en el trabajo.

2.2.5.- Roles.

Todas las personas dentro de una organización tienen asignado un rol, entendido como conductas que se esperan de quién ocupa un cargo. Existe una multiplicidad de roles para las personas dentro de todo ámbito, ya sea en lo laboral o familiar, dependiendo de la posición que se ocupe.

Los roles son evaluados de acuerdo a las propias percepciones de las personas.

Ivancevich (1996) propone tres tipos de definiciones respecto de las percepciones que poseen las personas a partir de los roles asignados:

Percepción del rol: cada individuo tiene una percepción diferente de la conducta asociada a un rol determinado. En una organización, la exactitud en la percepción de un rol puede tener un impacto definitivo sobre el rendimiento. Este punto se complica más porque dentro de la organización puede haber tres diferentes percepciones de un mismo rol. La organización formal, la de grupo, y la de los individuos.

La organización: la posición que un individuo ocupa en una organización es la suma de todos los roles que la organización ha definido para esa persona. Ello incluye la posición en la estructura de mando, el nivel de autoridad asociado con la posición y las funciones y deberes de la misma. Estos roles, definidos por la organización van unidos a la posición y no a un individuo concreto.

El grupo: la percepción de los roles nos muestra que están relacionados con los individuos de los diversos grupos a los que pertenecen, sean estos formales o informales. Las expectativas cambian con el tiempo y pueden diferenciarse de la percepción que tiene la organización sobre el rol.

El individuo: cada uno de los individuos que ocupa una posición dentro de una organización tiene una percepción de su rol claramente definida. Esta percepción viene influida por su formación anterior y por su clase social, ya que ambas afectan a las actitudes y valores básicos con que el individuo contribuye a la organización y a la percepción de sus roles.

Existe una diferencia entre los roles percibidos y los roles representados, los primeros constituyen las conductas que una persona en una posición cree que debería representar, en cambio los roles representados son las conductas reales de las personas.

2.2.6.- Liderazgo:

Una persona que ejerza liderazgo, que tiene la capacidad de influir sobre el resto de los miembros de un grupo y/o organización, también es una persona que puede ser capaz de enfrentar retos en distinto planos de su vida, ya sea personal y laboral.

Contribución del rol de liderazgo según Ivancevich (1996):

- Contribuye a que el grupo consiga sus objetivos.
- Permite que los miembros satisfagan sus necesidades.
- Da cuerpo a los valores del grupo. En esencia, el líder personifica los valores, motivos y aspiraciones de los miembros.
- Es elegido por los miembros del grupo como representante de sus opiniones cuando se relacione con líderes de otros grupos.
- Es un mediador en los conflictos de grupo, un iniciador de las acciones del mismo y debe esforzarse por mantenerlo como una unidad funcional.

Existe una serie de características conductuales que cada líder o jefatura debiera tener para que la organización pueda desarrollarse en forma óptima⁴:

- **Confianza:** Para poder delegar tareas y funciones al personal que tiene a su cargo, generando que de esta forma que éstos se sientan activos, comprometidos y pertenecientes a la organización en la cual trabajan.

⁴ Cátedra de Bienestar Institucional, 2007.

Dictada por la académica, sra. Katia Nazal Saquel.

- **Asertividad:** Para desarrollar una adecuada comunicación con sus colaboradores, logrando así que se sientan motivados con su trabajo; además de ser asertivo al momento de realizar las críticas, procurando que éstas sean planteadas en términos constructivos.
- **Empatía por parte de la jefatura:** Es decir, ponerse en el lugar de los colaboradores y considerar que todas las personas son seres con realidades distintas.
- **Motivación:** Las jefaturas deben motivar a los colaboradores para lograr que la organización pueda lograr sus objetivos, la motivación debe ser de tipo material, espiritual, y económica, lo que generaría que los colaboradores se sientan identificados con la empresa.

2.2.7.- Interacción de los colaboradores con el medio laboral.

Pupo (2006) señala que las y los colaboradores trabajan diariamente alrededor de 8 horas, comparten las otras 16 restantes con su familia, y por tanto, viven las 24 horas del día en intercambio intermitente con su medio biosicopsocial. Es por esta razón que deben ser vistos en integridad como personas, en la familia, en la empresa y su entorno más cercano.

Dentro del plano laboral, de acuerdo a la forma de interactuar entre los integrantes que conforman una organización, existen dos tipos de estándares o patrones de conducta⁵:

Relación laboral horizontal: Es la relación que se establece con los pares de trabajo. En el caso de que las personas no logren acostumbrarse o no logran interactuar con sus pares, puede desencadenar en el trabajador una desmotivación y baja en el rendimiento laboral, puede ser que decida abandonar su trabajo o bien puede generar relaciones de tipo conflictivas, ocasionándole insatisfacción y estrés.

⁵ Cátedra de Bienestar Institucional, 2007.

Dictada por la académica, sra. Katia Nazal Saquel.

Relación laboral vertical: Es la relación que se establece de forma jerárquica con las jefaturas y altos mandos. Dentro de una organización, donde su cultura tenga fuertemente arraigada las relaciones de tipo autoritarias de parte de las jefaturas hacia sus subordinados, donde el colaborador no posea muchas posibilidades de desarrollo dentro de la empresa y tampoco logra adaptarse a este tipo de relaciones y formas de trabajo, terminará por dejar la organización o influirá de forma negativa en su desempeño laboral, lo que incidirá posiblemente a su despido o renuncia

Dentro de las relaciones que se establecen entre las personas al interior de una organización se pueden generar una serie de roles y liderazgos.

2.2.8.- Desarrollo y crecimiento profesional dentro de la empresa.

Las empresas como organizaciones sociales poseen una gran responsabilidad social, debido a que son “creadas por personas, sus procesos son llevados por personas, y porque sus beneficiarios son personas o grupos sociales, (Fernández ,1991). A partir de ello ha buscado permanentemente la forma de conjugar los modelos de producción del trabajo y el desarrollo organizacional, de manera de desarrollar el potencial de las y los trabajadores y humanizar los procesos de producción logrando mejores condiciones laborales.

En la actualidad se le ha dado mayor relevancia al crecimiento o desarrollo de las personas dentro de la empresa, lo que es más conocido como “hacer carrera”. Illanes (2003) señala que la carrera refleja la idea de ir ascendiendo en la línea de trabajo escogida, supone recibir mayores salarios, mayor responsabilidad, mejor posición, prestigio y poder. La definición carrera implica actitudes y comportamientos de la persona, además de verse y sentirse renovados y satisfechos en su puesto laboral.

De acuerdo a lo señalado por Alles (2003), en las empresas los planes de carrera se definen y confeccionan de manera tal que parte de sus integrantes se encuentran involucrados. Dichos planes incluyen capacitación, seguimiento, orientación, mejoramiento en conocimientos y competencias, para posteriormente poder tener acceso a un mejor puesto laboral.

El salario y el cargo son los indicadores más populares del rendimiento en una carrera, según Illanes, si el trabajador ve que su salario va aumentando de acuerdo a su promoción o ascenso en la “jerarquía” de la organización, mayor será su desempeño, experiencia, conocimiento, habilidades y por ende una mayor satisfacción laboral.

El rendimiento profesional dentro de la organización guarda una relación directa con la eficacia de la organización. Es decir, el salario y los ascensos suelen reflejar hasta qué punto ha contribuido una persona al rendimiento de una organización.

La calidad de vida laboral se encuentra muy vinculada a un término más amplio y actualizado de satisfacción laboral, de esta forma, los esfuerzos por mejorar la calidad de vida laboral son vistos como muy afines a programas de desarrollo organizacional.

2.2.9.- Recursos Humanos.

En Chile en los últimos años las reflexiones en torno a la seguridad y malestar social a venido dando muestras sobre el interés en la modernización de la gestión de Recursos Humanos. De hecho la tendencia mundial está dirigida a considerar nuevas formas de comunicación, participación y compromiso por parte de los trabajadores y empleadores.

Es así como la administración del potencial humano dentro de una empresa se identifica con el desarrollo de las competencias necesarias para el desarrollo de formación, contratación, evaluación, retribución e inclusión de políticas en pos del desarrollo de las colaboradoras y colaboradores. Por tanto, las empresas deben desarrollar políticas de Recursos Humanos posibles de introducir en los lugares de trabajo. Estas deben permitir controlar las inseguridades y temores, mejorar las relaciones humanas, racionalizar la carga de trabajo y otras fuentes de insatisfacción laboral que devienen de las malas prácticas, como por ejemplo, la gestión autoritaria, falta de información y participación, conductas discriminatorias, entre otros. En síntesis, una de sus principales funciones es lograr que las personas que integran la empresa se

sientan comprometidas con ésta, que se sientan que cumpliendo los objetivos de la organización pueden alcanzar sus objetivos personales.

La administración de las personas dentro de la empresa considera a las personas como un potencial valioso para el logro de los objetivos de la organización por lo que fomentan la calidad del trabajo y la satisfacción en el desarrollo del trabajo de las personas.

2.2.10.- Relaciones laborales.

En Chile la Inspección del Trabajo ⁶ nos muestra las relaciones laborales como un término que aborda diversas dimensiones dentro del ámbito laboral, como remuneraciones, contratos, jornadas laborales, temas previsionales, capacitaciones, productividad, compensaciones monetarias y no monetarias, condiciones de seguridad e higiene laboral, y factores de la economía, por mencionar algunos. De lo anterior se desprende su dimensión de normativa laboral, como un conjunto de deberes y derechos que se encuentran protegidos por la legislación, lo que mantiene una ecuanimidad y equilibrio entre trabajadores y empleadores. En este sentido no se puede tener buenos empleos si éstos no van acompañados de una legislación laboral que respete los derechos individuales y colectivos de las y los trabajadores. En este ámbito, para dar origen a un cambio cualitativo es primordial que estos derechos y deberes no solo se respeten, sino que se conviertan en una práctica cotidiana dentro de las empresas.

La conceptualización de relaciones laborales no posee una definición que abarque de forma exacta toda su dimensión. De hecho, en ella influyen diversas concepciones y/o posturas culturales, políticas y económicas. Dentro de sus características podemos observar las relaciones que se manifiestan entre empleadores y colaboradores, es decir, éstas se pueden mostrar en forma normativa, autoritaria o participativa. Su conceptualización depende

⁶ Estudio realizado por la Dirección del Trabajo en Chile, sobre las percepciones de los trabajadores respecto a su calidad de vida en el trabajo.

mucho de sus actores. Según Chiavenato (1994), las unidades de Relaciones Laborales prestan servicios relacionados con el bienestar y el logro de la interiorización de la responsabilidad social empresarial. Las relaciones laborales se basan principalmente en las políticas de la empresa u organización y su objetivo primordial es la resolución de conflictos entre capital y trabajo, por medio de una negociación política inteligente. Las relaciones laborales definen la calidad de las relaciones entre empleador y trabajador, además de la calidad de las organizaciones que componen. De esta forma influyen diversos factores, políticos, sociales, culturales y/o económicos.

Dentro del estudio que ya hemos mencionado sobre las percepciones de la calidad de vida laboral, específicamente en lo que está relacionado con las reflexiones en torno a la inseguridad y malestar social, nos muestra que existen factores de inseguridad sobre el ambiente laboral, en los que no están explícitos los requerimientos y comportamientos esperados, tanto de la parte laboral como empresarial. Este contexto de ambigüedad puede generar tensiones porque se generan expectativas, insatisfacciones o frustraciones en ambas partes. Si bien como lo señala otro estudio sobre Los Derechos Fundamentales del Trabajador y dignidad para las personas que trabajan, la relación laboral en que un empleador manda y un trabajador obedece, otorga al primero, en tanto jefe, facultades o poderes jurídicos para ordenar y dirigir la prestación contratada y el segundo el deber de cumplir dichas órdenes, es decir, se trata de un poder privado, un poder jurídico para dirigir a la persona dentro de los ámbitos laborales y que no es extensible a la vida privada de la trabajadora o el trabajador. En síntesis, este estudio señala que el sometimiento remunerado a la autoridad del empleador para poder satisfacer las necesidades personales y laborales de las y los trabajadores, no impide limita ni atenúa los derechos fundamentales en el trabajo.

2.2.11.- Tiempo libre.

Según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 24 de 1948, en ella se menciona que “*Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, una limitación razonable de la duración del trabajo y vacaciones periódicamente pagadas*”.

En Chile se trabaja más horas al año que en la mayoría de los países; esta larga permanencia no refleja un aumento de la productividad laboral. Según la Inspección del Trabajo, la ciencia médica tiene investigado que pasado el umbral de esfuerzo laboral, existe un rendimiento decreciente y un aumento de los riesgos por cansancio y desconcentración. Lamentablemente nuestro país posee un récord mundial, en términos de la extensión efectiva de la jornada laboral y en contar con la capital mas “insana mentalmente”. De acuerdo a esto se ha llegado a plantear que existiría una especie de “trabajolismo” entre las trabajadoras y trabajadores, derivado de una creencia errónea sobre sus capacidades físicas e intelectuales en torno al rendimiento o tal vez por creer que al mostrar adhesión al trabajo o, simplemente por razones implícitas de sus labores, como por ejemplo, el hecho de creer que trabajando más pueden obtener mejores remuneraciones, bonos a cambio de la intensidad y extensión horaria. Una señal de aquello podría ser el hecho de que en muchos hogares los recursos económicos no alcanzan cubrir las necesidades básicas de sus integrantes, debiendo aumentar sus jornadas laborales para poder sustentarse, dejando pendiente el tiempo libre en el plano personal como familiar.

En el mismo estudio se hace mención a los costos para los trabajadores y empleadores en términos de desgaste familiar y personal que perjudica el desempeño y satisfacción laboral. Como señalábamos una baja Calidad de Vida Laboral se extiende a la Calidad de Vida privada, en la medida en que no queda tiempo para el ámbito familiar, personal, descanso y recreación de las y los trabajadores. Por ende, la escasez de tiempo libre repercute fuertemente en la familia donde muchas colaboradoras y colaboradores no pueden desarrollar plenamente sus responsabilidades familiares. Cuando ambos componentes, trabajo y tiempo libre para la familia se contraponen se observa un aumento del

ausentismo laboral, rotación en puestos de trabajo, stress; en el ámbito familiar, menor natalidad, ausentismo en distinto grado en la crianza de los hijos, problemas con los hijos en la etapa de adolescencia, entre otros.

2.2.12.- Influencia de las fluctuaciones de la economía en el ámbito laboral.

Mora Salas (2003), alude a que cuando hablamos de riesgo nos referimos a la posición de creciente vulnerabilidad laboral en la que se encuentran inmersos las y los trabajadores, en torno al funcionamiento de los mercados volátiles y recesivos, los que se hayan frecuentemente afectados por la aceleración del desarrollo de los cambios tecnológicos, la inseguridad en las transacciones entre empresas y la alta competitividad de mercado producto de la globalización. En relación a estos cambios, las empresas han tenido que adaptarse a diversos procedimientos para no caer en crisis, modificando incluso su estructura interna, a modo de ejemplo: la flexibilización de jornadas laborales para poder ajustar la productividad a los factores cambiantes de la oferta y la demanda, en este caso se redistribuye la jornada mensual aumentando las horas de jornada diaria y disminuyendo los días de jornada semanal; los sistemas de contrato se flexibilizan aumentando los contratos a plazo fijo, de tiempo parcial, por obra y por servicio; flexibilización en las remuneraciones, en muchas empresas se ajustan de acuerdo a los resultados de la productividad y economía, esto se refiere a un sistema de remuneración variable y en el peor de los casos, debiendo recurrir a la desvinculación de algunos de sus colaboradoras y colaboradores.

De acuerdo a la Inspección del Trabajo la pérdida del empleo o el miedo a perderlo se constituyen así en un marco de inseguridad que afecta al colectivo y que genera fuertes presiones sobre las decisiones psicosociales y sobre las condiciones de trabajo en general, además de crecientes grados de insatisfacción laboral.

Uno de los rasgos principales asociados al riesgo en nuestra sociedad, es la incertidumbre que afectaría a los colaboradores en la conciencia práctica de sus rutinas en el campo laboral, ya que se encontrarían sometidos continuamente a situaciones inesperadas o no deseadas, influyendo fuertemente en sus principios de suspensión con los cuales cada uno de ellos ordenan sus actividades laborales y personales. (Mora Salas, 2003).

El riesgo al tornarse parte de la estructura de la organización o empresa, produce en el ambiente un grado creciente de Inseguridad Ontológica en cada uno de los individuos que la componen, esto nos indicaría que los mecanismos que regulaban o daban mayor seguridad y estabilidad social e institucional a los colaboradores, en etapas anteriores a los procesos de globalización estarían perdiendo efectividad. Este es un hecho cotidiano y social, pues traspasa culturas, géneros, clases sociales, y naciones, es decir, cuando se hace material, sus resultados pueden afectar a todos.

La misma autora cita a Luhmann (1998) en su estudio de Riesgo Laboral en Tiempos de Globalización. En el rescata un elemento esencial referente al riesgo, pues él se refiere a que no existe ninguna conducta que se encuentre exenta de riesgos, porque no se puede vivir en un entorno social que brinde a las personas una seguridad total, el principio de seguridad Ontológica con la cual las personas organizan y desarrollan su vida, porque alude a que lo cotidiano es siempre imperfecto.

2.3.- MARCO TEORICO.

Es fundamental para todo proceso investigativo tener un soporte teórico que sustente nuestro trabajo, mediante un conjunto de proposiciones pertenecientes a teorías ya existentes o algún paradigma, y de los cuales se pueden seleccionar componentes para utilizarlos en el problema de investigación, ya que esto permite entender, analizar y explicar nuestras percepciones a partir de la teoría, y de esta forma enfocar de mejor forma el diseño metodológico de la investigación que aquí se detalla.

Durante el transcurso de la presente investigación serán elementales los siguientes supuestos teóricos para su desarrollo.

2.3.1.- La teoría de las necesidades de McClelland.

Se utilizará esta teoría para comprender las motivaciones que llevan a las colaboradoras y colaboradores a satisfacer sus necesidades biológicas y de realización producto de su trabajo.

En una primera instancia se identifica a las necesidades como la falta o la carencia de todo aquello que se requiere para la conservación y desarrollo de la vida. Illanes (2003) establece que la importancia de esta teoría reside en la capacidad o incapacidad de determinadas necesidades para motivar la conducta de las personas. Desde esta perspectiva se observa a las personas como seres que necesitan satisfacer constantemente sus necesidades, en el transcurso de toda su vida. Una persona con una fuerte necesidad estará motivada a emprender acciones apropiadas para satisfacer una determinada necesidad. Ivancevich (1996) cita a David McClelland en un estudio de liderazgo, en el cual se refiere a que cuando una necesidad se hace intensa motiva a la persona a adoptar el tipo de comportamiento que lleva a satisfacerla.

Según Illanes las personas requieren satisfacer un número ilimitado, o por lo menos muy grande de necesidades y para lograrlo recurren a toda la gama de recursos que encuentra a su paso, ya sea para utilizarlos de forma primitiva

o combinándolos entre sí, o bien transformándolos mediante una acción o trabajo, buscan o realizan un trabajo y/o acción para obtener los medios o recursos para cubrir dichas necesidades, estas vendrían de la mano con el entorno personal, familiar y social en la cual se encuentren insertos las personas. Existen aquellas necesidades que el hombre ha ido adquiriendo y fortaleciendo, en la medida que ha debido vivir comunitariamente. (Illanes, 2003). Lo que ha dado origen a nuevas necesidades específicas, por tanto, las necesidades se aprenden de la cultura de una sociedad.

Keith (1995) menciona en su estudio del comportamiento humano en el trabajo, tres tipos de necesidades propuestas por David McClelland, los cuales son elementos esenciales en el ámbito de las organizaciones para la comprensión de las motivaciones de las personas.

- **Necesidad de realización:** El impulso de sobresalir, de tener logros en relación con un conjunto de normas, de luchar por tener éxito. En este ámbito existen personas que desean hacer de forma eficiente y eficaz sus labores, buscan mejorar cada vez más su desempeño y para ello establecen metas.
- **Necesidad de poder:** La necesidad de hacer que otros se comporten de determinada manera, diferente a como hubieran actuado de manera natural. De acuerdo a esta necesidad, existen personas que desean satisfacer su necesidad de poder mediante la influencia y control de las demás personas. Tienen afán de prestigio y status frente a los demás.
- **Necesidad de afiliación:** El deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. Algunas personas tienen una fuerza que los impulsa a sobresalir. Esta necesidad implica el deseo de ser aceptado por las demás personas, de ser agradables a los otros, en general son personas que disfrutan del trabajo en equipo.

2.3.2.- Teoría de las Atribuciones. (Fritz Heider).

Esta teoría será utilizada para comprender las apreciaciones y atribuciones que realizan las colaboradoras y colaboradores respecto a sus propias conductas como a las de sus pares, además de la percepción que poseen respecto a su entorno laboral.

De acuerdo a Ivancevich (1996), la Teoría de las Atribuciones se centra sobre todo en el proceso cognoscitivo según el cual una persona interpreta la conducta como causada por ciertas indicaciones en el entorno relevante. Teóricamente nos muestra el proceso por el cual las personas asignan causas o motivos a las conductas de los demás, se refiere a la manera en que se interpreta las causas de su comportamiento y el de los otros. Keith (1995) señalan que el valor de las atribuciones está contenido en la idea de que si es posible entender la manera en que las personas asignan causas a lo que ven, entonces se tendrán mejores posibilidades de predecir y afectar su comportamiento futuro.

Alles (2005) nos señala que la conducta es una manera o forma de conducirse o comportarse, es decir un conjunto de reacciones particulares de un individuo frente a una situación dada. A partir de cómo deciden, evalúan y observan las conductas de los demás, una persona puede generar una conclusión o una atribución. Es así como dichas causas de las conductas de las personas se explican como características personales o en términos del contexto en el cual se manifiestan.

Keith (1995) mencionan a diversos autores (Pérez García, 1989 et al), los cuales exponen que los procesos atribucionales no son sino procesos interpretativos sobre las causas de un determinado evento, estos procesos de atribución son los que moldean las conductas de las personas, es decir, son ellos los que proceden a dar interpretación de las causas de su propio comportamiento.

Illanes (2003), propone dos tipos de atribuciones, las situacionales y las disposicionales, estas últimas realzarían algunos aspectos de las personas, ejemplo de ello son las habilidades o las motivaciones; estas explican la conducta de una persona respecto de las conductas que nacen desde su interior. En tanto las atribuciones situacionales tienen que ver con los efectos del entorno sobre la conducta de las personas. Un ejemplo de ello podría ser un trabajador nuevo, el cual en un inicio presenta un bajo rendimiento, pero éste es justificable por el periodo de adaptación y aprendizaje a su nuevo puesto laboral. Según Keith, mencionado anteriormente, las personas tienden a señalar al ambiente o a las características personales como factores causales de su desempeño.

2.3.2.1.- Propensiones en las atribuciones.

De acuerdo a esta perspectiva teórica, las personas tienden generalmente a realizar una evaluación positiva respecto a sus logros en su trabajo productivo, sin embargo, tienden a exagerar las influencias de su personalidad al momento de evaluar sus buenos resultados, y a deshacerse en irresponsabilidades cuando acontece algo negativo,

Illanes menciona que siempre existe tendencia a los criterios de exceso de atribución o disposición, al tiempo que se tiende a minimizar o ignorar los factores situacionales. Esto es llamado predisposición al autoservicio, es decir, los individuos tienden al recuerdo egocéntrico, guardando en la memoria y recordando las cosas buenas de los proyectos a los que han contribuido e ignorando sus contribuciones malas o las que acabaron en fracaso. Las personas atribuyen a causas situacionales cuando no se dieron los resultados que esperaba, pero no infiere que esa situación pudo ser consecuencia de sus propias acciones. En este sentido autoexcusarse suele tener efectos positivos, rebaja los niveles de ansiedad y mantiene la autoestima de la persona. (Illanes, 2003).

2.3.2.2.- Errores de Atribución.

Este mismo autor plantea que al realizar interpretaciones sobre la conducta de las demás personas, muchas veces se cometen errores de atribución, es decir, se genera un juicio sobre situaciones o personas, a partir de información que en muchos casos suele ser limitada. Esto se entiende porque los individuos se encuentran predispuestos a atribuir un tipo de explicación a partir de sus juicios o inclinaciones.

2.3.3.- Teoría de la disonancia cognitiva de León Festinger.

La presente teoría se utilizará para conocer como las colaboradoras y colaboradores enfrentan situaciones laborales que les provocan “ruidos” o disonancias, y las forma de cómo estas afectan su comportamiento y conducta, además de sus formas de disminución o anulación.

En muchas ocasiones las personas se ven enfrentadas a diversas disonancias, lo que les provoca presiones que influyen en su comportamiento y conducta. Chiavenato (1994) señala que la teoría de la disonancia cognitiva se basa en que las personas se esfuerzan por mantener un estado de consistencia con ellas mismas. Si una persona tiene cogniciones sobre sí misma y sobre su ambiente que son inconsistentes entre sí, entonces ocurre un estado de disonancia cognoscitiva. Además se refiere a que los elementos cognoscitivos son creencias, conocimientos u opiniones que las personas poseen de si o del medio externo. Este autor establece que dichos elementos cognoscitivos pueden estar relacionados de tres formas:

- **Relación Disonante:** Cuando una persona tiene la creencia de que un hecho es perjudicial para ella, sin embargo continúa efectuándolo.
- **Relación Consonante:** Cuando una persona tiene la creencia de que un hecho es perjudicial para ella, entonces deja esa acción.
- **Relación Irrelevante:** Cuando una persona tiene la creencia de que un hecho es perjudicial para ella y le gusta pasear (elementos en una relación irrelevante).

Krech (1978) aludía a que las conductas de las personas son complejas, debido a que se encuentran determinadas por las vivencias, experiencias, percepciones del mundo en cual están insertos.

En cierto modo, las conductas de las personas las llevan a lograr resultados, ya sean estos positivos o negativos. Un ejemplo claro de ello sería las remuneraciones que reciben las personas en su trabajo de acuerdo a su nivel de desempeño, en el caso de que sus resultados no cumplan con sus expectativas, experimentarán una disonancia, ej. Un colaborador que su nivel de desempeño es bien calificado y un compañero que realiza las mismas funciones y su calificación laboral es baja, sin embargo, ambos reciben el mismo pago, es entonces cuando al primero se le presentará una disonancia, buscará reducirla o anularla, puede que hable con sus jefes para que le igualen o incrementen su salario de acuerdo a su nivel de desempeño.

2.3.4.- Teoría de las expectativas de Víctor Vroom.

Keith, (1995) nos menciona que esta teoría es utilizada para comprender el contexto de las motivaciones que llevan a las personas a alcanzar sus metas. Propone que la motivación de las personas es producto del valor que se le otorga a lo que serán los posibles resultados de sus actos y a las expectativas de que sus metas propuestas se cumplan.

Esta teoría nos indica que el comportamiento de las personas son resultados de la elección de diversas alternativas. Su desempeño esta dado por diversos factores personales como los conocimientos, habilidades, competencias, experticia y la propia personalidad del individuo. Además puede ser utilizada para indicar factores influyentes en el comportamiento de las personas, tales como esfuerzo en el desempeño de las labores, satisfacción laboral, permanencia en el puesto, entre otros.

Keith (1995) nos señala que las expectativas y los valores determinan directamente el comportamiento. La persistencia en la tarea y la elección de la

tarea a realizar, se encuentran fuertemente influenciadas por una serie de factores como son las percepciones o los objetivos individuales que tenga cada persona.

El mismo autor señala a Vroom en su estudio de Comportamiento Humano en el trabajo, donde menciona que la motivación es producto de tres factores:

- **Valencia:** La valencia se refiere a la fuerza de la preferencia de una persona por recibir una recompensa. Se trata de una expresión del nivel de deseo que se tiene para alcanzar una meta, es decir, en qué nivel se desea una recompensa. Ejemplo de ello podría ser una persona que desea ser promovida de cargo, representa una valencia para él, por tanto pondrá todos los esfuerzos necesarios para ser promovido a un cargo superior. La valencia tenderá a ser positiva o negativa dependiendo de las preferencias de las personas.

Algunas personas suelen otorgar valor al trabajo de manera intrínseca, es decir, encuentran satisfacción por el solo hecho de efectuar su trabajo, el cual les puede brindar una sensación de realización personal.

- **Expectativas:** Fuerza de convicción de que el esfuerzo en conjunto con el trabajo producirá la realización de una tarea. Por ejemplo: Muchas empresas además de otorgar una remuneración a sus colaboradores por el desempeño de sus funciones, les ofrecen un bono por metas. Por tanto, el volumen de sus ventas está fuertemente relacionado con el total de ventas efectivamente realizadas, producto de ello será el valor del bono.

- **Instrumentalidad:** Representa la idea que tiene el empleado de que recibirá una recompensa cuando haya realizado el trabajo. El empleado realiza otra evaluación subjetiva acerca de la probabilidad de que la organización valore el desempeño y le otorgue recompensas de acuerdo con la ocasión. Es la creencia que tienen las personas de que el desempeño realizado conducirá a lograr una recompensa.

2.3.5.- Teoría de los dos factores. (Federic Herzberg).

La presente teoría es utilizada para comprender los factores motivadores que llevan a las y los colaboradores a sentirse insatisfechos o satisfechos en su entorno laboral.

Según Chiavenato (1994), Herzberg fundamenta su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, este autor señaló la existencia de dos factores distintos, a los cuales denominó:

- **Factores Motivadores o Satisfactorios:** Estos factores se refieren al contenido del cargo, a las tareas y deberes relacionados con él. Son estos factores los cuales producen un efecto duradero de satisfacción y aumento de productividad.
- **Factores Higiénicos o insatisfactorios:** Estos factores tienen relación con la condiciones que rodean a las colaboradoras y colaboradores mientras trabajan, incluido tanto las condiciones físicas como las ambientales, como por ejemplo: las remuneraciones y los beneficios sociales. Estos factores son utilizados por los empleadores para obtener una mayor motivación de sus trabajadoras y trabajadores.

Illanes (2003) citando a Herzberg, plantea que los insatisfactores en si son:

- Remuneración.
- La seguridad.
- Relaciones interpersonales.

Y que los motivadores o satisfactores son:

- El logro.
- El reconocimiento.
- El trabajo mismo.
- El progreso.

En relación a esta descripción podemos ver que los motivadores contribuyen a la satisfacción de necesidades de alto nivel, en tanto los factores de higiene que no tienen capacidad para la motivación, se dirigen a las necesidades básicas. Dice Illanes (2003), cuanto más satisfecha se encuentra una necesidad, existe más poder para motivar.

La teoría de los dos factores sobre la satisfacción en el cargo afirma, (Chiavenato, 1994):

- La satisfacción en el cargo es la función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo en sí; son los llamados factores “Motivadores”.
- La insatisfacción en el cargo es función del ambiente, de supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo; son los llamados factores “Higiénicos”.

Illanes (2003) citando a Herzberg hace una distinción entre aquellas cosas que comúnmente provocan insatisfacción, es decir, los factores de higiene y las cosas que nos energizan, los factores de motivación. Además de señalar que el motivador por excelencia es el trabajo en si mismo.

CAPÍTULO III:
DISEÑO METODOLÓGICO

3.- DISEÑO METODOLÓGICO.

Para la presente investigación ha sido escogido como enfoque epistemológico el paradigma Fenomenológico o Interpretativo, porque éste considera los fenómenos sociales como particulares y ambiguos, y de esta forma poder comprender los aspectos subjetivos de la conducta de las personas.

Mediante la fenomenología buscaremos conocer los significados que las personas dan a sus experiencias de vida, aprehender los procesos de interpretación por los cuales las personas crean y viven su mundo, además de intentar visualizar los hechos de acuerdo a como las ven las personas, describiendo o interpretando los fenómenos sociales.

El paradigma interpretativo nos permitirá “sumergirnos” dentro del fenómeno en estudio, para lograr una mayor comprensión de los significados que atribuyen a los hechos las personas, de cómo las personas ven y viven su realidad.

3.1.- Carácter de la investigación.

El tipo de método a utilizar en esta investigación es de índole cualitativo, porque permitirá buscar la comprensión de los hechos mediante métodos cualitativos, que proporcionen una mayor comprensión de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de las personas” (Pérez, 2000).

El método cualitativo nos permitirá describir las cualidades que presenta el fenómeno en cuestión, de manera de conocer, en síntesis, lo que cualitativamente hace la distinción del suceso investigado.

3.2.- Tipo de estudio.

El tipo de estudio será de índole descriptivo (Pérez, 2000) ya que, busca comprender e identificar hechos de determinados fenómenos, es decir, conocer y entender cuáles son las percepciones que poseen las trabajadoras y trabajadores de una empresa de la ciudad de Chillán, en relación a su estado de satisfacción en el ámbito laboral.

3.3.- Sujetos de estudio.

Los sujetos seleccionados para el estudio corresponden a 5 trabajadoras y trabajadores, tres mujeres y dos hombres que realizan labores en una empresa de la ciudad de Chillán.

La selección de los sujetos es de tipo intencional, con el principal fin de que esta sea lo más representativa posible.

3.3.1.- Perfil de los sujetos de estudio:

- Pertener a la empresa en estudio.
- Contar con más de dos años de antigüedad laboral.
- Sin distinción de sexo.
- Disponibilidad personal para responder el cuestionario.

3.4.- Instrumento de recolección de información para el estudio.

Para la recolección de información fue creado un cuestionario con un total de 38 preguntas abiertas. El cual que debía ser entregado a un total de 25 colaboradoras y colaboradores de la empresa por parte de sus jefaturas.

Los cuestionarios fueron respondidos en un periodo de tiempo de dos semanas, su aplicación demandó un promedio de 30 minutos por cada colaborador.

3.5.- Técnicas de análisis de datos: el análisis de la información se realizó siguiendo dos procesos: la interpretación y descripción de las respuestas obtenidas del instrumento.

3.6.- El análisis de datos. Es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de los instrumentos, para ello se transcribió textualmente los datos proporcionados por cada persona entrevistada.

3.7.- Validez del estudio: Anguera (1992) plantea la aplicación de un criterio denominado “criterio de credibilidad”, éste pretende asegurar el criterio de verdad, lo que se realiza revisando la relación entre el investigador y el fenómeno estudiado. Algunas formas o caminos para esto son: explicitar las formas como se llegó a las conclusiones, triangulación de fuentes de información, documentación detallada de los procesos y situaciones recogidas, la interconexión y simultaneidad de los procesos de registro, análisis y sistematización y contraste permanente con los actores. Por último, una investigación tiene validez y confiabilidad en tanto los datos o resultados obtenidos corresponden o se observa la realidad que se estudió y no otra. (Pérez, 2000).

3.8.- Aspectos éticos: la presente investigación ha respetado la autodeterminación de las personas en la entrega de la información, como la opción del anonimato de los trabajadores y de los puestos de procedencia de cada uno de ellos. Ha mantenido una absoluta discreción en el uso de la información así como también de la confiabilidad en el uso de la misma.

CAPÍTULO IV:
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

4.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

En el presente capítulo se darán a conocer los resultados obtenidos producto de la información recopilada mediante la presentación de las citas obtenidas en las entrevistas, las cuales serán contrastadas con la teorías presente en el marco teórico, además se les atribuirá un comentario designando la relación existente.

Es necesario mencionar que las categorías o tópicos que se presentan a continuación fueron establecidas a priori, previamente definidas en función de lo expuesto en el marco teórico y conceptual. Por otra parte se agrega además que existieron tópicos o categorías que se centran dentro de elementos emergentes que no necesariamente estaban considerados en el marco teórico pero que en la medida en que la investigación avanzaba surgieron elementos significativos e importantes para los efectos de la investigación.

4.1.- Categorías o Tópicos de Análisis.

Para la realización de la presente investigación se realizó una malla temática a priori, la cual contiene categorías, dimensiones y sub-dimensiones que sirvieron en la recolección de los datos. Debido a las características inherentes a la investigación cualitativa, hubo cambios en la malla, ajustándose ésta a lo expuesto en el análisis de los sujetos de estudio.

A continuación se presenta la malla temática, la cual fue utilizada en el proceso de análisis de la investigación, así como se muestra una breve descripción de los conceptos que se utilizarán en el análisis de los datos, lo que permitirá abordar de manera más clara la interpretación de los resultados obtenidos en la presente investigación.

Categorías de Análisis	Dimensiones	Sub-dimensiones
Área Laboral.	Satisfacción en la tarea.	Satisfacción de necesidades. Motivación. Seguridad de permanencia laboral. Jornada laboral. Tecnología en el trabajo. Satisfacción laboral.
Crecimiento y desarrollo laboral.	Satisfacción con oportunidades de crecimiento laboral.	Capacitación. Políticas de ascenso y promoción. Políticas de reconocimiento.
Sistema de recompensas .	Satisfacción con las recompensas	Remuneración. Nivel de endeudamiento. Compensaciones no monetarias. Bienestar.
Relación con el entorno laboral	Satisfacción con el entorno donde se realiza la tarea.	Relación con los pares y jefaturas. Compromiso con la empresa

Relaciones Laborales	Reglamento interno.	Derechos y deberes del trabajador. Buenas y malas prácticas laborales.
Tiempo libre	Recreación	Recreación en el trabajo. Tiempo libre después del trabajo. Participación en organizaciones extra-laborales.
Seguridad laboral.	Salud	Salud laboral. Prevención de riesgos.

Área Laboral: Se refiere al medio laboral en el cual se encuentra inserto el trabajador dentro de la empresa.

Satisfacción en la tarea: Grado de satisfacción del trabajador con el tipo de función que realiza en la empresa.

Satisfacción de necesidades: Grado de mejoramiento en el cual los miembros de una empresa pueden satisfacer sus necesidades personales a través del trabajo que realicen dentro de ella.

Motivación: Es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve a la conducta en una dirección particular⁷.

Seguridad de permanencia Laboral: Grado de confianza en el cual la trabajadora o trabajador tiene la certeza de que se mantendrá ejerciendo sus funciones laborales dentro de la empresa.

Jornada Laboral: Se refiere al tiempo durante el cual la trabajadora o trabajador debe prestar efectivamente sus servicios a un empleador.

Tecnología en el trabajo: Grado de avance tecnológico de las herramientas o máquinas que se ocupan en una empresa y que deben permitir a las y los trabajadores, facilitar su trabajo.

Crecimiento y desarrollo laboral: Se refiere a las oportunidades de ascenso y aprendizaje dentro de la empresa.

Satisfacción con oportunidades de crecimiento laboral: Grado de aceptación o rechazo que manifiestan las trabajadoras o trabajadores en relación a las oportunidades de crecimiento laboral que ofrece la empresa.

Capacitación: Capacitar a una persona es darle mayor aptitud para poder desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. (Alles, 2005).

Políticas de ascenso y promoción: Se refiere a los planes de carrera y sucesión que algunas empresas ofrecen a las personas que la integran.

Políticas de reconocimiento: Formas de destacar a las trabajadoras y trabajadores que son un aporte para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Sistemas de recompensas: Formas de retribución, monetarias y no monetarias a las funciones desempeñadas por las trabajadoras y trabajadores dentro de la empresa.

⁷ Cátedra de Bienestar Institucional, 2007.
Dictada por la académica, sra. Katia Nazal Saquel.

Satisfacción con las recompensas: Grado de Aceptación o rechazo que manifiestan trabajadoras o trabajadores en relación a las recompensas recibidas por parte del empleador por el concepto de realización de algún tipo de trabajo dentro de la empresa.

Remuneración: Se refiere a la retribución que reciben las trabajadoras y trabajadores en relación a lo pactado en el contrato de trabajo por las labores realizadas y que se cancela en periodos iguales.

Relación con el entorno laboral: Se refiere a la forma de interactuar de las trabajadoras y trabajadores, viendo al medio ambiente laboral como un todo.

Satisfacción con el entorno donde se realiza la tarea: Grado de aceptación o rechazo que manifiestan las trabajadoras o trabajadores dentro de la empresa en relación al entorno físico y organizacional.

Relación con los pares: Es la relación que se establece de forma horizontal entre personas que poseen en el mismo cargo o que realizan las mismas funciones dentro de la empresa.

Relación con la jefatura: Es la relación que se establece de forma jerárquica con las jefaturas y altos mandos.

Compromiso con la empresa: Sentimiento de pertenencia a la empresa que manifiestan las trabajadoras y trabajadores. “Ponerse la camiseta por la empresa”.

Tiempo libre: Periodo de la jornada laboral en la cual la colaboradora o colaborador no está realizando tareas laborales.

Recreación: Es la acción de distraerse de las exigencias de la vida cotidiana, las personales y laborales, con el fin de conseguir nuevas energías para mejorar los resultados en la vida personal y en el trabajo.

Recreación en el trabajo: Se refiere a las instancias de esparcimiento que ofrece la empresa en los tiempos libres que se originan dentro de la jornada laboral de la trabajadora o trabajador.

Participación en organizaciones extra-laborales: Se refiere a la participación por parte de la trabajadora o trabajador en grupos sociales de recreación distintos a los grupos que se establecen dentro del lugar de trabajo.

Relaciones laborales: De acuerdo a Chiavenato (1994), se basan principalmente en las políticas de la empresa u organización y su objetivo primordial es la resolución de conflictos entre capital y trabajo, por medio de una negociación política inteligente.

Reglamento interno: Es un instrumento por el cual un empleador regula las obligaciones y prohibiciones a las cuales deben adecuarse las trabajadoras y trabajadores en relación a sus funciones por el periodo en el cual permanezca en la organización.

Salud: Se refiere al completo bienestar físico, psíquico, y social de las personas.

4.2.- Identificación de los casos.

Se identificarán a las trabajadoras y trabajadores que accedieron libremente a participar en la presente investigación. Para el resguardo de su identidad no se mencionarán sus nombres.

Sujeto 1:

Edad: 54 años.

Sexo: Mujer.

Cargo: Cajera.

Antigüedad: 11 años.

Sujeto 2:

Edad: 28 años.

Sexo: Mujer.

Cargo: Administrativa de Atención Clientes.

Antigüedad: 4 años.

Sujeto 3:

Edad: 48 años.

Sexo: Mujer.

Cargo: Cajera.

Antigüedad: 10 años.

Sujeto 4:

Edad: 27 años.

Sexo: Hombre.

Cargo: Vendedor.

Antigüedad: 2 años.

Sujeto 5:

Edad: 32 años.

Sexo: Hombre.

Cargo: vendedor.

Antigüedad: 5 años.

4.3.- Presentación de los resultados del estudio.

4.3.1.- Satisfacción de Necesidades.

“A mí me gusta trabajar, porque puedo cubrir mis necesidades con mi trabajo, me permite tener una vida digna y educar a mi hijo...”

(Sujeto 1)

“Mi trabajo es por motivación, el elemento fundamental es mi familia...”

(Sujeto 2)

“Obligación, porque tengo la responsabilidad de mantener mi hogar en todo aspecto...”

(Sujeto 3)

“Por motivación, ya que me gusta aprender más cada día y desenvolverme mejor en cualquier área de la tienda, es por eso que pongo mucha atención siempre, y cuando hay que estudiar para aprender algo lo hago..”

(Sujeto 4)

“Yo trabajo por necesidad económica, porque esto me permite realizar y concretar metas personales y de mis familiares, entonces así podemos crecer como familia, y es por eso que digo que es por necesidad económica, aunque algo de motivación tiene, porque si no quisiera surgir no trabajaría...”

(Sujeto 5)

De acuerdo a los significados construidos por las colaboradoras y colaboradores con respecto a las percepciones que poseen sobre su trabajo, es decir, si éste es generado por la satisfacción de necesidades o por motivación propia, podemos observar que dichas apreciaciones concuerdan con lo expuesto en la recopilación teórica, pues ellas y ellos reconocen que trabajan para poder dar cumplimiento y cobertura a sus necesidades, ya sean estas personales como familiares.

Cuando las necesidades no son satisfechas puede producir una sensación de malestar, o bien puede ser un motivo o estímulo para encontrar la forma de satisfacerlas. Una de las formas, de acuerdo a lo expuesto por las personas entrevistadas, es la acción misma de trabajar. Es así como podemos ver que la capacidad motivadora de las personas reside, en la eventualidad, de que ellos creen que su esfuerzo puede dar como resultado recompensas que satisfagan sus necesidades como lo señala Illanes (2003).

De acuerdo a una perspectiva más atributiva, las trabajadoras y trabajadores asignan causas o motivos a sus conductas y a la de su pares de trabajo. Estos atribuyen una interpretación a sus actos, es decir, según lo que señalan su trabajo tiene un amplio sentido valórico, pues mediante los resultados obtenidos por la realización de su trabajo, pueden lograr a parte de satisfacer sus necesidades y desarrollar sus proyectos personales, el reconocimiento por parte de su entorno más cercano.

En este sentido la satisfacción o insatisfacción laboral tiene que ver con las actitudes positivas o negativas que tienen las personas acerca de su trabajo.

4.3.2.- Motivación.

En el plano laboral, las colaboradoras y colaboradores requieren razones por las cuales alcanzar determinados objetivos personales o bien simplemente por satisfacer sus necesidades básicas. También se puede inferir que las motivaciones de éstas los llevan a fijarse metas, en este sentido, como se señalaba anteriormente, en la teoría de las expectativas, la motivación es producto del valor que se le otorga a los posibles resultados de sus acciones y a las expectativas de que sus metas se logren.

Sobre lo que plantean las personas entrevistadas, se puede inferir que la motivación que ellos poseen en relación a su trabajo depende principalmente de sus deseos, necesidades, objetivos y de la atribución o sentido que le den a su trabajo. Esta percepción concuerda con las definiciones establecidas en los antecedentes teóricos, principalmente en lo referido por Keith (1995), donde se indica que la capacidad motivadora reside en la eventualidad que las personas crean que su esfuerzo puede dar como resultados recompensas que satisfacen necesidades.

Algunos de los entrevistados plantearon que trabajan por motivación, especialmente por crecimiento personal y profesional, por necesidad de conocimientos; Alles (2005) alude a que la ubicación de una persona en el puesto más adecuado respecto de sus capacidades tiene una relación directa con su motivación, es decir, con las ganas que posean las personas de crecer dentro de la organización.

4.4.- Seguridad de Permanencia Laboral:

“Me siento segura con mi trabajo, porque realizo mi trabajo lo mejor que puedo...” (Sujeto 1)

*“Me siento segura, porque creo que lo que entrego es bueno y siempre trato de superarme, aún así puede que despidan por el tema de la crisis...”
(Sujeto 2)*

*“Me siento segura, porque cumplo con lo que la compañía me pide...”
(Sujeto 3)*

*“Yo me siento seguro con lo que hago pese a los pros y contras que algunos colegas dan a conocer catalogando de forma mala al resto, quizás sea por envidia...”
(Sujeto 4)*

*“Me siento bien seguro, puesto que cumplo con todo lo que se me dice, con cada una de las exigencias que se imponen, ¿entonces porque no debería estarlo? Tal vez pueden pasar cosas como lo que ha pasado hace poco en la empresa por el tema de la crisis, porque han sido varios los colegas despedidos...”
(Sujeto 5)*

De acuerdo a algunas percepciones que manifiestan las personas entrevistadas en relación a la seguridad de permanencia en su puesto laboral, coinciden en que ellas y ellos se sienten seguros en su puesto de trabajo, sin embargo, algunos señalan que pueden surgir distintos factores ajenos a su desempeño y que afectarían su permanencia dentro de la empresa. Lo anterior se puede asociar a las tensiones producidas por las fluctuaciones constantes del mundo globalizado, específicamente al sistema económico abierto, apreciaciones que pueden darse en el marco de lo expuesto por Illanes (2003) en la Teoría de las Atribuciones, específicamente en las atribuciones de tipo situacionales. El miedo de perder el trabajo en este caso, podría ser un agente

externo que afecta a la conducta de las personas, y ello repercute en la realización y satisfacción del trabajo. Las inseguridades producidas por las variaciones de la economía a nivel mundial repercuten en la calidad de vida laboral de las personas, ya que estos manifiestan una mayor insatisfacción y sensación de inseguridad, por ende en un bajo desarrollo y productividad.

Existen personas entre los entrevistados que aluden a que se sienten seguros en su puesto de trabajo, pues manifiestan que su seguridad se debe a que tienen una evaluación de sí misma positiva de acuerdo a su desempeño laboral y también por parte de la jefatura, lo cual incidiría en las decisiones de los altos ejecutivos de la empresa, en el caso que la empresa debiera reducir personal por necesidades de la empresa.

Las personas entrevistadas al no tener la seguridad de permanencia en su trabajo o al ver que algunos compañeros de trabajo han sido desvinculados, experimentan una especie de incertidumbre, lo que afecta sus condiciones laborales, psicológicas y sociales, por tanto, esto les genera un alto grado de insatisfacción laboral. Este factor higiénico como lo menciona Illanes (2003) motivaría a que pusieran todo su potencialidad y conocimientos en su trabajo con el fin de poder conservarlo.

4.5.- Jornada Laboral.

“Estoy de acuerdo con la jornada pero, no deberíamos trabajar los fines de semana porque así podríamos estar más tiempo con la familia...”

(Sujeto 1)

“Cambiaría los turnos largos de la tarde, ya que estos son demasiado agotadores...”

(Sujeto 2)

“Mi jornada depende mínimo de 8 a 9 horas, lo que cambiaría sería un horario que fuese hasta las 19 horas y de lunes a sábado, tener libres los domingos y festivos como la mayoría de los trabajadores...”

(Sujeto 3)

“Me gusta mi horario, pero igual me gustaría trabajar de lunes a sábado no más, el domingo tendría tiempo para mi y mi familia...”

(Sujeto 4)

“Una jornada laboral es buena, sin embargo una de turno largo es súper agotadora, puesto que aproximadamente son 10 horas; esto no permite ocupar el tiempo restante en otras actividades que reflejen mis intereses o mi esparcimiento familiar...”

(Sujeto 5)

De acuerdo a lo expuesto por las colaboradoras y colaboradores respecto a la percepción que poseen respecto a la jornada laboral perteneciente a la empresa. Se observa algunas contradicciones en sus juicios, específicamente cuando mencionan que se encuentran conformes con sus jornadas laborales, sin embargo, desearían turnos laborales más flexibles para poder disponer de tiempo para compartir con sus familias o asuntos personales. Este aspecto se puede asociar a lo que señala la Teoría de la Disonancia Cognitiva de León Festinger, es decir, las situaciones laborales a las cuales se ven enfrentadas las colaboradoras y colaboradores y que les provocan algún tipo de

disonancias o ruido, afectando su comportamiento y conducta, en esta situación ellas y ellos asocian que su jornada laboral les juega en contra de sus propósitos de índole personal. Chiavenato se refería a este tipo de creencias o elementos cognoscitivos de las trabajadoras y trabajadores como un tipo de relación disonante, es decir, cuando una persona tiene la creencia de que una acción puede ser perjudicial para ella, sin embargo continúa haciéndolo. En este caso las personas antes de firmar un contrato con la empresa, ya sabían cual era el tipo de jornadas a las cuales se iban a someter, aun así decidieron firmarlo.

Si nos referimos a la Teoría de las Atribuciones, podemos observar que la insatisfacción o desacuerdo con la jornada laboral, puede tener relación con un error de atribución de parte de las colaboradoras y colaboradores respecto de la flexibilidad o distribución de los horarios, pues realizan un juicio sin recordar o mencionar que, cuando se estableció la relación contractual con el empleador se les informó que tipo de jornada les correspondía de acuerdo a lo establecido por la empresa.

4.6.- Tecnología en el trabajo.

“Que ya están un poco viejitos y generalmente presentan muchos problemas y nos hacen que nos demoremus mas de lo habitual en realizar las funciones que nos piden los jefes...”

(Sujeto 1)

“Que no existen m muchos adelantos tecnológicos y de los que hay, ya están quedando obsoletos a parte que no podemos dar un servicio como la gente a los clientes...”

(Sujeto 2)

“No conozco, al contrario, Ej. Las cajas son a veces complicadas, sobre todo las de facturas, se trancan, les hace falta mantención, por no decir que a veces son un problema al igual que su incomodo entorno” (metro cuadrado)...”

(Sujeto 3)

“¡No existen adelantos tecnológicos! ¿Cómo se puede trabajar de esta manera? Esto es realmente incomodo...”

(Sujeto 4)

“¡No existen adelantos y no creo que tenga una opción al respecto si no lo hay!, solo debería decir que faltan muchos adelantos más motivados en la empresa, así nosotros estaríamos mucho más entusiasmados y así seríamos más preocupados de nuestra pega...”

(Sujeto 5)

Hay que recordar que nos encontramos involucrados dentro de una economía globalizada de libre mercado, lo que nos obliga a estar al tanto de lo que acontece en nuestro entorno, obteniendo nuevas tecnologías para la empresa y para los trabajadores por lo que mientras más preparados se encuentren, existirán mayores herramientas para hacer frente a la competencia tanto local, nacional e internacional.

La importancia de las tecnologías van ligadas al tipo de empresa y a los recursos disponibles. Según la construcción de significados expuestos por las personas entrevistadas y su percepción sobre las tecnologías dispuestas en la empresa, existen referencias sobre la incomodidad que en ocasiones les produce contar con tecnologías que no están a la par con las del presente, que más que facilitarles el trabajo, les genera, en muchas oportunidades problemas en cuanto a su nivel de producción. En relación a los factores de higiene o de insatisfacción, esta situación sería una condición que rodea a las personas mientras trabajan, es una condición física del ambiente laboral que disminuye su nivel de producción y satisfacción.

A la vez otros se conforman, por el momento, con los recursos existentes, esperando que en algún momento esta situación cambie. De acuerdo a las expectativas que construyen las trabajadoras y trabajadores, esto les limitaría sus funciones dentro del trabajo. Es así como también el acceso a las tecnologías es de vital importancia para la producción y bienestar de los trabajadores dentro de la empresa.

De acuerdo a lo expresado por las personas entrevistadas, se puede inferir que necesitan de una renovación e incorporación de recursos tecnológicos que les faciliten el desarrollo de sus actividades, además de la capacitación necesaria para su correcta utilización, lo que se relaciona con lo planteado por Illanes dentro de la Teoría de las Atribuciones, en la cual señala que los efectos del entorno en el que se encuentran insertas las personas influye en su comportamiento, satisfacción y rendimiento laboral.

4.7.- Satisfacción Laboral.

“Me siento satisfecha porque me gusta trabajar con público, porque me gusta la interacción con los demás, sobre todo el hecho de poder darle una solución o respuesta a lo que ellos solicitan...”

(Sujeto 1)

Creo que no mucho, porque lo que gano no es suficiente, me gustaría ganar un poco más, eso hace que no me sienta a gusto con el trabajo, a parte lo que hago debería ser mejor pagado...”

(Sujeto 2)

“Estoy satisfecho con mi trabajo, porque me permite sacar adelante la educación de mis hijos y todos los gastos que se requiere en un hogar...”

(Sujeto 3)

“No sé si la palabra es satisfecho, creo que estoy conforme no más, porque la verdad es que no estoy en el área que me gustaría estar, no quiero decir que en el área que estoy me agrada, pero a mí me gusta la publicidad, esa es mi área...”

(Sujeto 4)

“Se hace difícil trabajar en un ambiente muchas veces hostil, además de las incomodidades físicas de las cajas, porque si miras, son re-chicos los espacios, entonces nosotros tenemos prácticamente que apretarnos. En este sentido si fuera más cómodo tal vez estaría satisfecha...”

(Sujeto 5)

A partir de la construcción de significados que establecen las personas entrevistadas, en su mayoría asocian la satisfacción laboral a factores como, el poder llevar el sustento económico a su hogar; otras señalan que se sentirían satisfechos si pudieran desarrollar sus labores en las áreas donde puedan dar a conocer sus habilidades, conocimientos y competencias. En el caso de las personas que se encuentran relativamente satisfechos, se infiere que tienen altas expectativas de que la empresa pueda establecer mecanismos que mejoren su bienestar dentro de ella. En relación a si se sienten satisfechos o no con su trabajo podemos ver que sus apreciaciones se encuentran insertas dentro de los factores de higiene o insatisfacción, mencionados en la Teoría de los dos factores de Herzberg por Chiavenato.

Desde un enfoque teórico como lo es la teoría de las necesidades de Mclelland, este tipo de satisfacción, está relacionado con un elemento esencial dentro de las organizaciones como es lo expuesto por Keith (1995) en la *Necesidad de Realización*, en este sentido, las personas entrevistadas sienten el impulso de sobresalir, de obtener logros significativos para sus vidas, persiguen el éxito, y una forma de lograrlo es la fijación de metas. Visto desde la teoría de las expectativas, la autoeficacia incide en las expectativas de su desempeño y el esfuerzo que le otorgan a su trabajo.

Podemos inferir que la satisfacción laboral de las personas entrevistadas es una actitud que mantienen con respecto a sus funciones laborales, en este

caso podemos ver que algunas trabajadoras y trabajadores se sienten satisfechos y otros no en su ambiente laboral.

Si hacemos alusión a la teoría de las atribuciones, diríamos que buscan atribuirle un sentido existencial a su trabajo, ya sea para sí mismos o para el lugar donde trabajan. También a las apreciaciones positivas o negativas que el colaborador presente sobre su mismo trabajo. Si un colaborador se encuentra insatisfecho con su trabajo, además de repercutir en su estado anímico y motivacional, va a incidir fuertemente en el clima organizacional y por ende en el estado de productividad y eficiencia de la empresa.

4.8.- Capacitación.

“Las capacitaciones nos permiten crecer tanto laboral como personalmente y nos da mayores herramientas para realizar mejor nuestro trabajo, pues a mayor conocimiento mayor seguridad y también nos dan la posibilidad de acceder a mejores puestos...”

(Sujeto 1)

“Hay muchas oportunidades a las cuales podemos acceder, para poder superarnos y así surgir más aún, lo único malo de estas oportunidades es que no son muy seguidas, si fueran más seguidas podríamos capacitarnos mejor y así podríamos optar a cargos superiores...”

(Sujeto 2)

“Todas las capacitaciones son buenas para una mayor y mejor atención al cliente, solo que el tiempo es muy corto lo que se pierde gran información en algunas de ellas...”

(Sujeto 3)

“Solo hay un problema, o sea no sé si es un problema, pero al menos a mi de forma personal me gustaría que las capacitaciones fueran directamente del proveedor...”

(Sujeto 4)

“Este año por primera vez se hacen las capacitaciones, entonces no sé muy bien que opinar, por que como recién se está haciendo es complicado emitir un juicio, por el momento diría que están bien, que supongo que mejoraran con el tiempo, pero que también las hagan los proveedores, aún así aunque por más que se capacite uno, igual hay que tener “pituto” si se quiere ser más...”

(Sujeto 5)

De acuerdo a lo planteado por las personas entrevistadas, ellos manifiestan que, al acceder a planes de capacitación y de promoción dentro de la empresa, las personas poseen altas posibilidades de mejorar sus condiciones laborales y personales. También se puede inferir que aún existe y muy arraigado en las concepciones de las personas el popularmente conocido “Pituto” o influencias para poder acceder a cargos superiores o de mejor calidad, podemos asociar que en algunos casos existe un error de atribución en el juicio que se plantean las personas respecto a la promoción de otros compañeros de labores a cargos superiores. También podemos asociar la promoción o ascensos teóricamente con las necesidades de las personas de sentirse realizadas, de alcanzar éxito, de ser reconocidas laboral y socialmente por el logro de sus metas. Esto concuerda además con las expectativas, con la fuerza de convicción de que el esfuerzo expuesto en el aprendizaje los haga crecer dentro de la empresa.

En relación a las atribuciones que realizan los entrevistados, ellos señalan que si bien se encuentran satisfechos con la realización de capacitaciones y la entrega de conocimientos que permitan tener un crecimiento dentro de la empresa, manifiestan un grado de descontento con el tipo de personas que entregan las capacitaciones, debido a que son sus propios pares de trabajo

quienes las realizan. En este sentido, sus expectativas son que se les entregue capacitaciones personas expertas en la materia, para poder contar ellos con la seguridad de que los conocimientos que se les van a entregar, les lleven a lograr mejores resultados en el desarrollo de sus funciones laborales. Sin embargo, no desconocen el nivel de conocimiento de sus compañeros, es decir, aluden al requerimiento de expertos, a personas que tengan un mayor nivel de conocimientos sobre sus los procedimiento o actividades que deben realizar cotidianamente. También hacen mención de que los conocimientos entregados en las capacitaciones programadas por parte del empleador les permiten desenvolverse y desarrollarse en sus funciones con plena autonomía y seguridad de sí mismos, para de esa forma poder ellos entregar un servicio de calidad.

El término capacitación tiene una fuerte connotación profesional y está ligado a la transferencia de lo aprendido en el trabajo, en un contexto determinado y con relación a roles o competencias profesionales. De acuerdo a lo expuesto por las y los entrevistados, las capacitaciones son un mecanismo de movilidad social que les permitiría ocupar un determinado puesto, mediante el desarrollo de sus competencias y adquisición de nuevos conocimientos, ascender dentro de la empresa y por tanto mejorar su satisfacción laboral, personal y los niveles de productividad de la organización.

Esto tendría concordancia con lo expuesto por Chiavenato (1994) en la Teoría de los dos Factores de Herzberg, donde se señala que los factores satisfactorios o motivadores, como es en este caso la capacitación y promoción de cargos dentro de la empresa, contribuyen al aumento de la satisfacción de las personas en el ámbito laboral.

4.9.- Relación con los pares en el entorno laboral.

“Hay que trabajar mucho para que haya un buen ambiente laboral, es bastante difícil llevar buenas relaciones con los compañeros, pero no es imposible...”

(Sujeto 1).

Es buena, pero igual puedo decir que no todos tenemos el mismo genio, todos tenemos caracteres diferentes, pero debemos aceptarnos como somos...”

(Sujeto 2)

“Pésimas, existe mucha envidia, deslealtad, cizaña entre la gran mayoría de los colegas, también hay abuso de poder en ciertas jefaturas...”

(Sujeto 3)

“En lo general de la tienda me llevo bien con mis pares a excepción de algunas personas, como en todos lados los hay que no van de frente con la verdad...”

(Sujeto 4)

“Muchas veces hostil, (onda algunos cahuines, peleas acusadas, porque a veces te acusan!!, además hay harta envidia, pero esto ocurre en todos lados, siempre hay personas que quieren hacer mal a los demás, aunque debo decir que también existen buenos compañeros, ocasionalmente es cordial el trato entre nosotros...”

(Sujeto 5)

Las relaciones interpersonales dentro de las empresas son variables, en este sentido las y los colaboradores reconocen que estas son de las mejores, sin embargo, otros reconocen que se encuentran en creciente deterioro, esta situación se puede enmarcar dentro de las necesidades de afiliación expuestas por Keith (1995) en la Teoría de Necesidades de McClelland, es decir, los

entrevistados exponen que en ocasiones se establecen relaciones interpersonales entre sus pares las cuales son de carácter positivo, pero hacen mención en repetidas ocasiones a percepciones negativas como rivalidades o competencias, rumores, envidias e individualismo, las que finalmente se enmarcan más en errores de atribución respecto a sus pares, debido a que en su interactuar no contemplan toda la información que sea necesaria y verídica para emitir un juicio que sea más cercano a la realidad, lo que deteriora significativamente el clima interno de la organización.

En relación a la teoría de las Atribuciones, las personas asignan causas o motivos a las conductas de los demás, es decir, evalúan las conductas de sus pares y superiores a partir de sus propias vivencias y perspectivas, de cómo ellos ven el mundo, debido a lo que se señalaba con anterioridad sobre los errores de atribución. Muchas veces en las empresas se generan ambientes que pueden llegar a ser hostiles en el clima laboral.

De acuerdo a la teoría de los dos factores de Herzberg, enfocado en los factores higiénicos o de insatisfacción, podemos mencionar que en todo tipo de organización donde se encuentre gran cantidad de personas se generan discrepancias, ya que todas tienen puntos de vista distintos, y distintas formas de ver al mundo.

4.10.- Compromiso con la empresa.

“Creo que es una forma de decir, yo estoy comprometido con mi trabajo, por lo tanto con la empresa, si a la empresa le va bien a nosotros también, ya que es nuestra fuente laboral y la podemos tener durante mucho tiempo...”

(Sujeto 1)

“Creo que yo puedo decir que pongo muy bien la camiseta, pues hay que ponérsela para que funcionemos muy bien en equipo, es una forma de retribución de todo lo bueno que nos da la empresa...”

(Sujeto 2)

“Es lo que todo empleado tenemos el deber de hacer en agradecimiento por todo lo que la empresa hace por nosotros pensando en que hay mucha gente que no tiene trabajo y mientras nosotros lo tengamos, “pongámonos la camiseta...”

(sujeto3)

“En todo ámbito laboral para dar un cien por ciento hay que ponerse la camiseta y comprometerse, porque si no doy mi ciento por ciento en mis labores no participo de los bonos, entonces hay que trabajar duro, igual tiene su interés de fondo...”

(Sujeto 4)

“Se hace difícil asimilar esa idea, puesto a que las condiciones de trabajo muchas veces no son las óptimas, entonces si tú no tienes alguna motivación, ¿cómo te pondrías la camiseta por la empresa?, ¿o al menos tener esa idea presente en tu cabeza?, es difícil!...”

(Sujeto 5).

¿Qué significa ponerse la camiseta? significa estar comprometido con la causa, cualquiera que ésta sea, es ir un poco más allá de hacer exactamente lo que se debe, es tratar de dar lo mejor, aunque la remuneración no sea la más alta, pues alguna vez será recompensado, pero sobre todo es comprometerse con la organización para hacer bien y cada vez mejor cada tarea que les sea encomendada como trabajadoras y trabajadores. Esto se puede enmarcar dentro de la teoría de las expectativas, este contexto propone que la motivación y compromiso con el trabajo, es producto del valor que se le otorga a lo que

serán los posibles resultados de sus actos y a las expectativas de que sus metas se cumplan (Keith, 1995).

Cuando hablamos sobre el término “ponerse la camiseta por la empresa” o “mojar la camiseta” es hacer precisamente referencia al estado de compromiso que establecen las personas con la organización o empresa en la cual prestan labores, es hacer de cuenta que la empresa les pertenece, que el trabajo que se efectúe en ella les prestará grandes beneficios personales. Sea cual sea el nivel en la distribución estructural o jerárquica en el cual se encuentre inserto una colaboradora o colaborador, éste debe desarrollar o ejecutar funciones como si la empresa fuera de su propiedad, se trata de tener arraigado el sentido de pertenencia con la institución en la cual se encuentra contratado. Esto concuerda con lo que plantea Keith (1995) en la Teoría de la Atribuciones de Fritz Heider, de acuerdo a esta, las personas atribuyen importancia a su labor, se sienten parte de la empresa y por ende desean retribuirle, perciben que su conducta debe ser la de compromiso con la fuente de trabajo, que le permite satisfacer sus necesidades. En este sentido, las remuneraciones obtenidas por su trabajo permiten a las personas sentirse valorados por su contribución a la empresa.

En función de las respuestas de las colaboradoras y colaboradores, éstos coinciden en su mayoría con este sentido de compromiso, ya que consideran que llevar la camiseta puesta significa en cierto sentido reciprocidad entre ambos. En otro ámbito algunos entrevistados observan con un cierto resquemor la idea de retribución, ya que ellos establecen una especie de duda asociado a sus percepciones sobre malas condiciones laborales; esto se puede relacionar a un tipo de atribución, ya que las trabajadoras u trabajadores atribuyen un “sentido” a las posibles malas condiciones laborales, a su bajo o nulo compromiso con la empresa.

4.11.- Satisfacción con el salario.

“Tampoco nos alcanza con lo que ganamos, no me siento conforme con lo que gano, siento que mi trabajo es mucho para lo que gano...”

(Sujeto 1)

“Creo que no mucho, porque lo que gano no es suficiente, me gustaría ganar un poco más para darle una mejor calidad de vida a mi familia...”

(Sujeto 2)

“Creo que lo que gano no refleja en verdad el esfuerzo puesto en la realización de mi trabajo...”

(Sujeto 3)

“Considero que no es suficiente de acuerdo al puesto que ocupo, ya que tengo demasiadas responsabilidades en comparación con mis colegas...”

(Sujeto 4)

“Estoy en desacuerdo con lo que gano, no me alcanza para cubrir todas mis necesidades y las de mi familia...”

(Sujeto 5)

En la gran mayoría de las empresas se cuenta con un sistema de salarios y políticas de ascensos, estos sistemas deben ser percibidos como justos por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. Al contrastar con la teoría podemos ver que las y los trabajadores se crean diversas expectativas respecto de su puesto de trabajo, según sus capacidades y habilidades, de esta manera esperan que el resultado de su desempeño les genere una alta retribución, en sentido monetario y laboralmente. Lo anterior tiene concordancia respecto a lo expuesto en la teoría de las expectativas, específicamente en el factor de Valencia señalado por Illanes (2003), el cual se refiere a la fuerza de la preferencia de una persona por recibir una recompensa. En el caso de las personas entrevistadas, ellas exponen que no

se sienten conformes con su nivel de ingresos, ya que éstas no responden a sus expectativas, por tanto no dan cobertura a todas sus necesidades. En relación a la teoría de las expectativas, ésta sostiene que la capacidad motivadora reside en la eventualidad de que las personas creen que el esfuerzo realizado pueda dar como resultado recompensas que satisfagan sus necesidades, lo que no ocurrió en esta situación.

De acuerdo a lo señalado por Chiavenato (1994), el hecho de que las remuneraciones obtenidas por las y los trabajadores no sea de total agrado para ellos, implicaría que este factor higiénico o de insatisfacción en el cargo motive al trabajador a buscar los medios para aumentar sus ingresos, ser promovido del cargo o simplemente busque nuevas oportunidades laborales fuera de la empresa.

Según lo planteado por las trabajadoras y trabajadores, podemos inferir de acuerdo a sus respuestas en torno a la satisfacción con sus remuneraciones que existe un estado de incoherencia entre lo que ellos reciben como contribución a su trabajo y lo que ellos creen que deberían recibir, producto de su desempeño. Esto concuerda claramente con lo establecido en la Teoría de la Disonancia Cognitiva de León Festinger, referido por Illanes (2003), ya que ésta se basa en que las personas se esfuerzan por tener un estado de armonía personal, y tratan de minimizar o anular los estados que les presenten disonancias. A los colaboradores en muchos casos les parece que el nivel de sus remuneraciones es inversamente proporcional al esfuerzo y desempeño que ellos entregan en la realización de sus labores, por ende buscan que ese “ruido” que les produce, el que sus expectativas de sueldo no sean compatibles con el desempeño y desarrollo de su trabajo, se minimice o desaparezca. De acuerdo a la teoría de la disonancia cognitiva, vemos como existe un grado de incoherencia según la percepción de los trabajadores entrevistados respecto de la remuneración entregada por parte del empleador y lo que ellos efectivamente creen que se les debe retribuir por el nivel de esfuerzo realizado en la ejecución de sus labores. De acuerdo a esto la disonancia que se produce es una forma de reflejar el grado de insatisfacción que se genera en las personas, logrando cambios de comportamientos y conducta en ellas.

4.12.- Nivel de endeudamiento.

“Mi endeudamiento es en relación a mis ingresos, generalmente trato de ser ordenada con los gastos, trato de no excederme y gastar mi sueldo en cosas que no son necesarias y que no sean de mi alcance...”

(Sujeto 1)

“Tengo muchas deudas y entre ellas perdí mi casa, lo que me tiene muy mal anímicamente, luché muchos años para poder tener donde vivir con mi familia...”

(Sujeto 2)

“Gracias a Dios no es mi caso, ya que soy muy ordenada con lo que gano. En ese aspecto llevo un vivir tranquilo y sencillo, no soy desequilibrada, me las arreglo con lo que gano, ordeno mi presupuesto...”

(Sujeto 3)

“La verdad es que estoy sobre endeudado y pienso que es una mal opción para las personas de escasos recursos, pero lo otro es que tampoco nos alcanza con lo que ganamos a si es que creo que es necesario endeudarse nomás...”

(Sujeto 4)

“Mi situación está en el sobreendeudamiento, no he sabido llevar un orden de mis gastos, lo que me tiene bien intranquilo, no sé cómo salir de mis deudas...”

(Sujeto 5)

Es cierto que una de las grandes consecuencias que genera el modelo económico neoliberal, es el aumento de las posibilidades de consumo de las personas, ya que pueden adquirir un sin número de bienes por medios de sus ingresos o bien puede hacer uso de un sistema que les permita pagar en cuotas lo que desean adquirir, es así que muchas personas se endeudan para

obtener mayores bienes y servicios, pero no miden sus gastos en relación a sus ingresos. En concordancia con lo expuesto por Illanes (2003) en la Teoría de las necesidades de McClelland, podemos inferir que en los casos de sobreendeudamiento de las y los trabajadores incide fuertemente la motivación de satisfacer necesidades que en algunos casos no son primordiales para la subsistencia. En esta situación se podría hacer referencia a las necesidades de poder, muchas personas asocian la necesidad de adquirir bienes materiales con el afán de alcanzar status social. También esta situación concuerda con los errores de atribución sobre las conductas de las personas.

A partir de lo expuesto por las personas entrevistadas, se puede señalar que algunas de ellas mencionan que se encuentran sobreendeudadas, esta situación se produce se puede predecir debido a una mala distribución y orden en sus gastos, o de lo bajo de sus ingresos, incluso una de ellas perdió su vivienda, lo que puede incidir en su calidad de vida. Aún así algunas colaboradoras y colaboradores pueden lograr llevar un control de sus gastos de acuerdo a lo que reciben mensualmente como compensación a su trabajo por parte de su trabajo.

De acuerdo a la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, podemos asociar el endeudamiento a dos factores, primero a los factores motivadores o satisfactores, es decir, las personas creen que al poseer mayor cantidad de bienes materiales los llevara a ser reconocidos por sus pares, por tanto se endeudan para poder satisfacer ese tipo de necesidad, que en muchos casos suele ser suntuaria, y segundo a los factores higiénicos o de insatisfacción, es así como en ocasiones estas personas no pueden cubrir sus necesidades básicas, por lo que se endeudan, no pudiendo cubrir con su remuneración mensual sus compromisos, lo que repercute en su comportamiento y conducta dentro de la empresa.

4.13.- Bienestar dentro de la empresa.

“Creo que las funciones son pocas, en realidad solo se que una vez al mes nos visita una asistente social desde Santiago, lo se porque lo publican en la entrada del comedor, pero nunca he tenido la necesidad de hablar con ella...”

(Sujeto 1)

“Mi opinión al respecto es buena, ya que, me han apoyado en algunas complicaciones que he tenido, como lo que fue el tema de cuando perdí mi casa. En lo personal encuentro que las visitas de las asistente social deberían ser mas seguidas...”

(Sujeto 2)

“He leído sobre algunos programas de parte de bienestar, pero es solo la información que esta en el diario mural, no se más”.

(Sujeto 3)

“Las considero, a pesar de ser pocas como importantes para nuestro bienestar, sobre todo por el hecho de que nos hace acercarnos y compartir con la familia, como por ejemplo cuando regalaron entradas para ir al cine con nuestros hijos para las vacaciones de invierno y las fiestas de navidad a fin de año...”

(Sujeto 4)

“Solo puedo opinar en relación a lo que realiza recursos humanos y que igual considero como poco, en cuanto a nuestro bienestar como trabajadores, solo se dedican al trabajo administrativo al parecer...”

(Sujeto 5)

El bienestar dentro de las empresas es caracterizado por la entrega de servicio y/o beneficios a las colaboradoras y colaboradores, constituyendo así un complemento y apoyo, proporcionados, gestionados y financiados por la

empresa para estimular y mantener la fuerza de trabajo en un nivel satisfactorio de moral y productividad” (Fortes, 1983).

Dentro de ellos existen dos tipos de beneficios los obligatorios por legislación y los voluntarios, que se reciben de manera adicional a la remuneración.

De acuerdo a lo señalado por las personas entrevistadas, las funciones o beneficios otorgados por el departamento de bienestar dista mucho de ser conocido por ellos, sólo aluden a que son visitados una vez al mes o a algún tipo de programa informado a través de un papel en el diario mural. Esto concuerda claramente con la sensación de insatisfacción que manifiestan respecto a este tipo de servicio complementario a las remuneraciones y bienestar de las y los colaboradores. Si esto lo relacionamos con la teoría podemos mencionar a la teoría de los Dos Factores específicamente el factor de insatisfacción, ya que tiene estrecha relación con las condiciones que rodean a las colaboradoras y colaboradores, y estos generalmente son utilizados por parte de los empleadores para obtener una mayor motivación de parte de sus trabajadores.

Desde la teoría de las expectativas podemos ver como las colaboradoras y colaboradores se sentirían más motivados y con mayores expectativas por alcanzar sus metas, si además de su remuneración recibieran algún otro tipo de incentivos.

Lo expuesto por las colaboradoras y colaboradores concuerda con lo que menciona Illanes respecto a los procesos de atribución, como por ejemplo, en este caso el hecho de atribuir una baja apreciación y conocimientos en relación a las funciones, programas y gestiones de parte del departamento de bienestar.

4.14.- Recreación y tiempo libre en el trabajo.

“No existen y me gustaría que hubiese alguna actividad física deportiva que nos permita poder recrearnos y distraernos un poco del tema constante de la pega...”

(Sujeto 1)

“Creo que eso les falta mucho, actividades de relajación o actividades deportivas, pues lo único como distinto que se hace aquí son las capacitaciones, pero que no son como recreación...”

(Sujeto 2)

“Se realizan actividades a veces de recreación, ya sea en compartir alguna comida o paseo con los compañeros y familia, eso nos ayuda mucho a conocernos y compartir con los demás, aparte en muchas ocasiones la plata no nos alcanza para sacar a pasear o a comer a nuestra familia ...”

(Sujeto 3)

“Hay una actividad que es la mesa de ping –pong, pero igual es como poco para tantos que somos, pero si existiera la posibilidad de otra actividad me gustaría que fuera pool...”

(Sujeto 4)

“No existen lugares de recreación solo hay una mesa de ping-pong, creo que hace falta una sala de descanso que estuviese en óptimas condiciones, con sillones para descansar cómodamente además hacen falta talleres o actividades así como talleres deportivos , yoga, clases de baile, etc...”

(Sujeto 5)

En relación a lo expuesto, las personas entrevistadas se refirieron a que los lugares de recreación dentro de la empresa casi no existen o son escasos, y que tampoco cuentan con un lugar que les permita poder descansar en su tiempo libre de manera digna, además aluden a que faltan actividades extra

programáticas generadas por la empresa para el esparcimiento y disminución de los niveles de stress que les genera el trabajo. En cierto modo, la habilitación de una sala de descanso les permitiría tener una mejor calidad de vida y una percepción de sus labores distinta a la que poseen.

Las personas buscan o realizan acciones para la obtención de recursos que les permitan satisfacer sus necesidades, dichas necesidades vendrían del entorno en el cual se encuentren insertos los individuos, ya sea por su entorno familiar o en este caso el laboral.

En muchas ocasiones, además de la jornada cotidiana de trabajo, las colaboradoras y colaboradores deben agregar horas extraordinarias, tiempos de espera y traslado a los lugares de trabajo, que podrían ser momentos de distracción o descanso. La extensa jornada laboral con esas horas extras asociadas restan posibilidades de que puedan tener instancias para otro tipo de actividades. De acuerdo a la teoría de las necesidades de McClelland y según lo expuesto por las personas entrevistadas, éstas presentan la necesidad de tener tiempos y espacios para descansar y distraerse, además de sentirse en armonía y aceptados por sus pares de trabajo, lo que se denomina Necesidad de afiliación.

Esto concuerda con los llamados factores higiénicos o insatisfacutores de la teoría de los Dos Factores de Federic Herzberg, ya que, dicha situación nos muestra claramente la insatisfacción que poseen las personas entrevistadas en relación a los tiempos de recreación, distracción y a la poca preocupación de parte de la empresa, según lo expuesto por ellos mismos, por otorgarle instancias de tiempos libres de la manera más óptima.

4.15.- Tiempo libre después del trabajo y participación en organizaciones extra laborales.

“Realizar las labores del hogar y compartir con mi hijo, si tuviera mas tiempo libre me gustaría salir a andar en bicicleta, para así despejar un poco la mente de los problemas...”

“Como mencionaba anteriormente no hay tiempo para participar en nada, solo me alcanza para hacer algunos trámites y estar un rato con la familia...”

(Sujeto 1)

“Me desenvuelvo como dueña de casa y me preocupo de pasar tiempo con mi familia...”

“Ninguna, no me alcanza el tiempo entre el trabajo y la casa no da para más...”

(Sujeto 2)

“Generalmente lo ocupo para realizar tramites personales y aprovecho de estar con mi familia, de regalonear un poquito.”

“Participo en una organización religiosa, estudiamos la Biblia con otras personas, siempre me ha interesado saber cosas que ningún ser humano puede explicar y las respuestas las encuentras ahí, en la Biblia...”

(Sujeto 3)

“Pasar el tiempo con mi hija y cuando no estoy con ella hago música, los fines de semana voy a la iglesia...”

“Pertenezco a la iglesia Evangélica y me congreso los días que hay reunión, ahí uno puede expresar su tristeza orando a Dios y el alma se libera de tensiones provocadas por el estrés...”

(Sujeto 4)

“Descansar, salir a jugar a la pelota, realizar labores de casa pendientes y estar con la familia...”

“Participo en el Club deportivo de fútbol Amateur, juego campeonatos, lo que me hace distenderme y olvidarme de los ataos que tengo...”

(Sujeto 5)

Chile dista mucho de los países desarrollados en cuanto a tiempo libre, ya que estos se encuentran disminuyendo las jornadas laborales. En nuestro país el caso es totalmente contrario, tenemos por ejemplo las empresas de Retail, que poseen sistemas de turnos en los cuales los colaboradores son asignados a turnos los días domingo, en sistemas rotativos. De acuerdo al código del trabajo, se le debe otorgar a las trabajadoras y trabajadores dos domingos libres durante el mes. Estos tipos de jornadas, sin duda provocan, un desgaste en las colaboradoras y colaboradores y en su entorno familiar, por el hecho de que el tiempo de trabajo interfiere sobre el tiempo libre de la familia. Como consecuencia de esto aparecen una serie de efectos que influyen en el comportamiento y en el desempeño de las labores, como por ejemplo ausentismos, altos niveles de rotación, niveles altos de stress, problemas familiares, e insatisfacción laboral, entre otros.

De acuerdo a la información otorgada por las personas entrevistadas, una gran parte de su tiempo libre la dedican a desarrollar actividades de tipo domésticas en sus hogares, otros dedican parte de ese tiempo a actividades con la familia. Como se menciona en la Teoría de la Necesidades de McClelland, los trabajadores necesitan ser reconocidos y aceptados por los demás, especialmente por parte de quienes integran su grupo familiar, si bien se sienten importante para sus familias por el hecho de poseer un trabajo, la falta de tiempo libre que manifiestan no les deja paso para desarrollarse en otros planos relevantes para la vida de toda persona.

Como podemos ver en el caso de las mujeres entrevistadas, ellas ven mucho más limitado su tiempo libre fuera del trabajo, ya que a la par, en muchas ocasiones deben realizar labores de hogar, lo que no les permite

descansar. Según lo expuesto, las personas al mencionar que en su tiempo libre desean satisfacer sus necesidades de afiliación, el hecho de estar con sus familias es algo significativamente importante para el desarrollo de su vida laboral y personal.

Las percepciones expuestas por parte de las personas entrevistadas, tiene relación con factores higiénicos o insatisfacutores de la teoría de los Dos Factores de Federic Herzberg, señalando que se sienten insatisfechos con el poco tiempo libre que poseen para sus actividades personales y familiares, lo que puede incidir en un desgaste anímico y desmotivación en el ejercicio de sus funciones laborales.

De acuerdo a lo expuesto por los colaboradores, algunos hicieron mención a que el tiempo que poseen lo deben distribuir entre labores del hogar y el propio trabajo, otros mencionan a organizaciones deportivas o religiosas, principalmente como medios de disminución del stress y recreación. En relación a lo mencionado, las personas al querer pertenecer a una organización desean satisfacer sus necesidades de afiliación, de pertenencia, de aceptación e interacción con otras personas. Sin embargo, muchos señalaron que el tipo de jornada no les deja mucho tiempo libre para poder realizar algún tipo de actividad distinta al que desarrollan cotidianamente entre el trabajo y el hogar, y generalmente el poco tiempo libre que disponen es utilizado para el descanso.

4.16.- Derechos laborales.

“Creo que son respetados aunque la empresa no nos entrega mucha información sobre este tema, a lo mejor porque están cometiendo algunas faltas y no quieren ser multados por la inspección del trabajo...”

(Sujeto 1)

“Por lo menos a mi me han sido respetados, en cuanto a este tema me siento satisfecho con el comportamiento de la empresa...”

(Sujeto 2)

“Se respetan los días libres, vacaciones, etc... Legalmente los derechos del trabajador son respetados en esta empresa...”

(Sujeto 3)

“Mis derechos son respetados, pero igual si nadie me tiene que obligar a nada...”

(Sujeto 4)

“En general son respetados, sin embargo hay escasa información legal para tener conocimiento sobre nuestros propios derechos como trabajadores...”

(Sujeto 5)

De acuerdo a lo expuesto por las personas entrevistadas, los derechos de los trabajadores en cuanto a legislación laboral, no gozan de ser conocidos por todos, es decir, ellos manifiestan que no se les ha brindado la información necesaria con respecto a sus derechos y deberes. Es así como producto de la desinformación crean sus propias impresiones sobre el trato que reciben de parte del empleador. En relación a la teoría de las atribuciones asignan causas o motivos a las conductas de los demás, por ejemplo, algunos entrevistados señalaban que, para resguardarse de no ser notificados por la Inspección del Trabajo por alguna falta que estén cometiendo. No obstante lo anterior, ellos perciben que sus derechos como trabajadoras y trabajadores han sido respetados.

El código del trabajo establece que los derechos de los trabajadores se deben respetar, no deben existir malos tratos como discriminación, ni conductas arbitrarias. Si bien es cierto que las empresas necesitan de personas para poder desarrollar sus funciones, no se debe pasar a llevar la legislación por aumentar la productividad de la empresa. Desde el punto de

vista teórico, esto concuerda con lo que se señala en la teoría de los Dos Factores de Herzberg, específicamente en el factor Higiénico o de Insatisfacción.

Si relacionamos las percepciones mencionadas por las personas entrevistadas con la Teoría de Disonancia Cognitiva de León Festinger, podemos inferir que, las trabajadoras y trabajadores poseen “ruidos” o disonancias en torno a la poca importancia que manifiesta el empleador en dar conocimiento o información de las normativas legales laborales vigentes en el país, lo que en el fondo puede ocasionar un cierto “resquemor” en las relaciones entre colaboradores/as y empleador. En este mismo ámbito recordando lo que señalaba Illanes respecto a las disonancias, él señalaba que la conducta social de las personas se encontraba canalizada por las respuestas interpersonales, y que si existía algún tipo de incoherencia entre estas respuestas, la persona reaccionará de forma de aminorar ese ruido, en este caso, puede ser que la colaboradora o colaborador, tenga un cambio significativo de conducta por el hecho de encontrar respuestas o información pobre o inconsistente por parte del empleador.

4.17.- Salud laboral y prevención de riesgos.

“En realidad no me enfermo con frecuencia, ni he tenido enfermedades producto del trabajo; solo algunos dolores de cabeza y resfríos, bueno igual sufro de estrés, pero eso es normal en todos los que trabajamos acá, el ambiente de trabajo es pésimo...”

(Sujeto 1)

“ He tenido algunas enfermedades por sobreesfuerzo en el trabajo y por los cuales me han dado licencia médica, por lumbago y tendinitis, en la noche no duermo muy bien, creo que es porque sufro de dolor de hombros y estos dolores no me dejan dormir y muchas veces tengo que tomar pastillas relajantes...”

(Sujeto 2)

“Hace poco tuve una licencia médica por anemia esa ha sido una de las pocas complicaciones de salud que he tenido últimamente...”

(Sujeto 3)

“No he tenido enfermedades en el último tiempo, generalmente gozo de buena salud, debe ser porque la sección donde trabajo existe un buen ambiente y la pega no es muy estresante ni de mucho esfuerzo físico...”

(Sujeto 4)

“Sufro de colon irritable y tendinitis, debe ser producto del estrés, a parte que la pega que hago implica un gran sobreesfuerzo físico porque hay que estar levantando siempre cuestiones pesadas...”

(Sujeto 5)

Algunas de las personas entrevistadas, señalan que han manifestado algún tipo de patología producto de las malas condiciones que se presentan en sus puestos de trabajo o de las escasas políticas de prevención de riesgos laborales dentro de la empresa. En uno de los casos se hace referencia a los sobreesfuerzos físicos, exceso de jornadas e intensidad del los procesos que deben realizar continuamente en el ejercicio de sus funciones, lo que implica que en muchas ocasiones estas situaciones provoquen que las colaboradoras y colaboradores vean afectada su integridad física y mental. En relación a la Teoría de los Dos Factores de Federic Herzberg esta situación se asociaría a factores higiénicos o insatisfactorios, este factor se vincula a las condiciones que rodean a las trabajadoras y trabajadores, incluidas las condiciones físicas y ambientales.

Si asociamos lo expuesto a las necesidades de realización de la teoría de necesidades de McClelland, podemos ver que las colaboradoras y colaboradores sienten un impulso por sobresalir, por tratar de ser eficientes en el desarrollo de sus labores, debido a esto muchas veces se sobreesfuerzan o sobreexponen a situaciones que ponen en peligro su salud e integridad física.

Según el Código del trabajo cada organización y/o empresa debe regirse por una serie de decretos o leyes que regulan y fiscalizan las condiciones ambientales en las cuales se encuentran trabajando las personas dentro del ambiente laboral, para ello deben existir los comité paritarios, el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, el Reglamento Interno y Derecho a Saber sobre los riesgos laborales.

**CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES**

El objetivo general del estudio estuvo centrado en conocer las percepciones de las y los colaboradores de una empresa de la ciudad de Chillán, en relación a su satisfacción en el ámbito laboral.

“Identificar los elementos constituyentes del entorno laboral que los trabajadores/as reconocen y asocian como factores determinantes de su propia satisfacción.”

1.- Identificar los elementos objetivos y subjetivos del ámbito laboral que se relacionan con la propia satisfacción de las trabajadoras y trabajadores.

2.- Conocer la percepción de las trabajadoras y trabajadores sobre la manifestación de los elementos constituyentes del entorno laboral en el desarrollo de sus funciones.

3- Determinar cuál es la influencia del Departamento de Bienestar de la empresa en relación a la satisfacción de las trabajadoras y trabajadores.

A través del presente estudio se obtuvo las siguientes conclusiones al respecto:

➤ En relación al objetivo específico N° 1: *“Identificar los elementos objetivos y subjetivos del ámbito laboral que se relacionan con la propia satisfacción de las trabajadoras y trabajadores”*, se puede concluir, mediante el análisis de lo expuesto por las colaboradoras y colaboradores, que se pudo identificar elementos objetivos y subjetivos del ámbito laboral. Entre los elementos subjetivos se menciona aspectos tales como: la Satisfacción de necesidades, en relación a la mantención de la familia y necesidades de superación personal; seguridad de permanencia laboral; satisfacción laboral, entendiéndola como una actitud personal con respecto al trabajo. Puede ser

positiva (satisfacción) o negativa (insatisfacción); relación con los pares de trabajo en el entorno laboral, vista por ellas y ellos como algo complejo de tratar, debido a que todas las personas son diferentes en su forma de ser y de actuar; nivel de compromiso con la empresa, expresado como una forma de retribución a los beneficios entregados por ésta. Elementos Objetivos tales como: Jornada laboral, tecnología en el trabajo, capacitación, nivel de endeudamiento, derechos laborales, salud y prevención de riesgos. Por tanto, estos elementos se relacionan con la satisfacción laboral de las colaboradoras y colaboradores, en la medida que permiten explicar, desde la perspectiva de ellos mismos, la influencia que tienen en su propio nivel de satisfacción.

➤ En cuanto al objetivo específico N° 2, *“conocer la percepción de las trabajadoras y trabajadores sobre la manifestación de los elementos constituyentes del entorno laboral en el desarrollo de sus funciones”*, se concluye que dichos elementos influyen de manera significativa en la satisfacción de las colaboradoras y colaboradores con su trabajo y con el producto de él, además que estos repercuten en su comportamiento y en el desarrollo de sus labores cotidianas.

En relación a las percepciones manifestadas sobre los elementos objetivos, se concluye que, algunas personas presentaron descontento frente a situaciones como: espacios físicos, distribución de las jornadas laborales, baja capacitación o entrega de información sobre normativas laborales, salud, y seguridad laboral, lo que influye en su comportamiento, por ende en el desarrollo de sus funciones.

➤ Con respecto al objetivo N° 3: *“determinar cuál es la influencia del Departamento de Bienestar de la empresa en relación a la satisfacción de las trabajadoras y trabajadores”*, se puede concluir la existencia de desconocimiento de los programas que servirían para mejorar y motivar a las colaboradoras y colaboradores en el ejercicio de sus funciones laborales cotidianas, acompañado de baja gestión, en conjunto con el escaso contacto hacia las y los colaboradores, por parte del Departamento de Bienestar, lo que minimiza las posibilidades reales de conocer e indagar

sobre la calidad de vida laboral y satisfacción de cada uno de las colaboradoras y colaboradores de la empresa, y por ende la influencia de este Departamento en ellas y ellos es baja.

En definitiva en respuesta al objetivo general de la presente investigación el cual era:

“Identificar los elementos constituyentes del entorno laboral que los trabajadores/as reconocen y asocian como factores determinantes de su propia satisfacción.”.

Se pudo identificar dentro del ámbito laboral elementos objetivos, en los cuales no intervienen los puntos de vista de las colaboradoras y colaboradores; y elementos subjetivos, los cuales incluyen juicios de valor, además de la influencia de las experiencias previas y percepciones que posean las personas.

El estudio sirvió como medio para que los trabajadores comenzaran a debatir y a reconocer si sus condiciones laborales eran las aptas para poder sentirse satisfechos con su vida laboral.

Por último no podemos dejar de señalar que este tema es de real relevancia para el conocimiento del Trabajo Social en lo que respecta a temas atingentes al Bienestar de Personal, de manera de que en un futuro se puedan aplicar políticas en las empresa donde una de las prioridades sea el Bienestar, satisfacción y calidad de vida laboral de las personas que trabajan en ella.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Anguera, Maria Teresa, Metodología de la observación en las Ciencias Humanas, 1992.
- Código del Trabajo Chileno, 2008.
- Davis, Keith, et al Teoría de las expectativas, Comportamiento humano en el trabajo, México: Prentice Hal, 1995.
- Espinoza, Malva, Calidad de vida en el trabajo, Percepciones de los trabajadores, Departamentos de estudios, Dirección del trabajo.
- Fernández, María Isabel et. Al Balance Social. Fundamentos e implementación, Celats, Colombia, 1990.
- Fortea Bagán Miguel y Fuertes Martínez Francisco, Autoeficacia y rediseño de puestos de trabajo, Universidad Jaume I. Castellón
- Guerrero Pupo, Julio y Otros, Calidad de vida y Trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina.
- Illanes Frontaura, Pablo, Administración del sistema empresa: Un enfoque integral de la administración, 1991
- Ivancevich, John, Gestion: Calidad y Competitividad, 1996.
- Juan Pablo II Laborem Exercens, no. 6
- Krech David, Crutchfield Psicología Social, Biblioteca Nueva, Almagro, Madrid, 1978.
- Krause, Mariane, La investigación Cualitativa, Un campo de posibilidades y desafíos.
- J. Sainz y E. Sainz, La interacción comunicativa como representación, la forma del sujeto desde la teoría de la atribución.
- Max Neef, Manfred Desarrollo a Escala Humana, ed., Nordan, 1993.

- Mccelland. Dc. Estudio de la motivación humana, Madrid, 1989.
- Merlinsky, G. La Entrevista como Forma de Conocimiento y como Texto Negociado, 2006.
- Mora salas, Minor, El riesgo laboral en tiempos de globalización, 2003.
- Navajas Adán, Joaquín), De la calidad de vida laboral a la gestión de calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como practica de sujeción y dominación, tesis doctoral, universitat autónoma de Barcelona, 2003.
- OIT. *Declaración de la OIT* relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, Ginebra, 1998.
- Olabuénaga, José Ignacio, “Metodología de la investigación cualitativa”, Bilbao, Deusto, 1996.
- Pérez Serrano, Gloria “Investigación Cualitativa”. Retos e interrogantes”, Editorial La Muralla, Madrid, 1994.
- Rodríguez, Darío. **Diagnóstico Organizacional**. Alfaomega, Editorial, 2003.
- Ruiz, José Ignacio “Metodología de la Investigación Cualitativa”, Universidad de Dusto. Bilbao, 1996.
- Smith-Palliser. M., La calidad de vida en el trabajo.
- Robins, Stephen, Teorías del liderazgo, Comportamiento Organizacional, México: Prentice-Hall, 1996.
- Turrubiates González, Ana del Rosario, Motivación: Factor incidente en la calidad de los RR.HH en áreas administrativas del Complejo Petroquímico Morelos, Tesis.
- Visdómine-Lozano J. Carmelo y Luciano Carmen, Locus de control y autorregulación conductual: revisiones conceptual y experimental, Universidad de Almería, España.

- Volenski Burgos, Gerson, El ciclo de las personas de las personas en la empresa, Gestión críticos, Universidad Adolfo Ibáñez, 2006.
- Volenski Burgos, Gerson, El ambiente de trabajo en la empresa de hoy, la ética de las mejores prácticas, Universidad Adolfo Ibáñez., 2006.
- Enciclopedia del Managment, México, Editorial Mac Graw Hill, 1998.
- Gálvez, T. *Medición de la calidad y precariedad del empleo*, en www.cepal.cl, visitado el 8 de marzo de 2009.
- Márquez Pérez, Monica, Satisfacción laboral, en www.gestiopolis.com, visitado el 8 de marzo de 2008.

ANEXOS.

**“SATISFACCION LABORAL:
PERCEPCIONES DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES”.**

El instrumento que se presenta a continuación tiene como objetivo determinar cuáles son los elementos constituyentes del entorno laboral que los trabajadores/as reconocen y asocian como factores determinantes de su propia satisfacción, teniendo presente aspectos como las relaciones interpersonales en el trabajo, jornada laboral, tecnología en el desarrollo de las funciones, tiempo libre y recreación, remuneraciones, relaciones laborales, entre otros, con la finalidad de conocer las distintas percepciones que tienen las trabajadoras y trabajadores respecto a este tema. Es por esto que queremos que sepas que tu opinión y percepción es “muy importante y valiosa” para nosotros.

Te invitamos a responder de forma sincera y anónima.

AREA LABORAL

¿Cuál es el área en la que te desenvuelves actualmente dentro de la empresa?

¿Cuál es tú tipo de jornada laboral?

¿Cuál es la razón por la cual te encuentras trabajando? ¿Cuál sería tú caso?

¿Cuál es tu apreciación respecto a tú nivel de satisfacción con tu trabajo actual?

5. ¿Qué piensas respecto a la seguridad de permanencia en el trabajo?

6. ¿Qué opinas acerca de tu jornada de trabajo? ¿Qué sería lo que cambiarías?

AMBIENTE Y RELACIONES LABORALES.

Acerca de tu ambiente de trabajo, ¿podrías relatar que sientes en torno a las relaciones interpersonales entre los trabajadores (as) y la empresa?

¿Cuál es tú opinión acerca del individualismo y rivalidades entre compañeros/as?

¿Cuál es tu relación con la jefatura de la empresa?.

EMPRESA.

¿Qué opinas acerca de la preocupación que tiene la empresa para con los trabajadores?

¿Qué piensas respecto al término: “HAY QUE PONERSE LA CAMISETA POR LA EMPRESA?”, es decir, cuál es tu nivel de compromiso con la empresa?

¿Cuál es tu apreciación acerca de las oportunidades de capacitación existentes en la empresa?

En relación a los momentos de recreación, o alguna actividad extra- laboral, ¿qué opinas al respecto? Cuéntanos de que se trata, o cuáles alternativas de recreación te gustaría que estuvieran en la empresa.

De acuerdo a los avances en la tecnología existentes en la actualidad ¿Qué opinas acerca de los adelantos tecnológicos presentes en la empresa?

¿Cuál es su apreciación en relación a las funciones que ejerce el área de Bienestar dentro de la empresa?

TIEMPO LIBRE.

¿En qué ocupas tu tiempo después del trabajo?

¿Qué actividades realizas los fines de semana?

¿Cuál es tu experiencia en relación a la participación en alguna organización ya sea deportiva cultural religiosa etc.?(relatar a grandes rasgos de que se trata)

Si pudieses: ¿cambiarías algo en el uso de tu tiempo libre? ¿Qué sería?

SALUD

¿Qué enfermedades has tenido desde que te encuentras trabajando en la empresa?

Cuéntanos ¿cómo es tu experiencia en cuanto a tu estado de salud desde que te encuentras trabajando dentro de esta empresa?

SALARIO.

¿Cuál es tu relación respecto del salario que recibes mensualmente?

2. ¿Cuál es su situación familiar o individual acerca del “endeudamiento”?

Si pudiera mejorar 3 cosas en su vida ¿cuales serian? Y ¿por qué?

DERECHOS Y DEBERES

¿Cuál es su opinión sobre el respeto por parte del empleador de sus derechos como trabajador?

¿Cuál es su apreciación sobre el cumplimiento de los deberes como trabajador?

De acuerdo a si a los empleadores se les cumplen sus derechos en el lugar de trabajo, ¿cuál es su opinión al respecto?

Y en relación a si ellos ¿cumplen con sus deberes? ¿ Qué opinas?

Agradecemos vuestra disposición.