



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Satisfacción laboral en TAYSER

Job satisfaction in TAYSER

Autora

Inés Gómez Gargallo

Director

Juan Carlos Ramón Solans Prat

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2023/2024

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4
a) Justificación del trabajo	4
b) Objetivos	4
c) Estructura de trabajo	4
MARCO TEÓRICO	6
a) Satisfacción laboral y sus dimensiones	6
b) Factores que influyen en la satisfacción laboral	7
c) Antecedentes de la satisfacción laboral	9
d) Consecuencias de la satisfacción laboral	11
TAYSER	13
a) Presentación de la empresa	13
SATISFACCIÓN LABORAL EN TAYSER	15
a) Recogida de información	15
b) Diseño del cuestionario	15
c) Resultados	18
CONCLUSIONES	31
PROPUESTAS DE MEJORA	33
BIBLIOGRAFÍA	35
ANEXOS	37
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL	37

RESUMEN

El presente Trabajo Fin de Grado (TFG) aborda el concepto de “satisfacción laboral” en los diferentes empleados de TAYSER, empresa ubicada en el pueblo de Andorra, situado en la provincia de Teruel. Principalmente el objetivo de dicho trabajo es conocer y poder evaluar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, comprender como son las condiciones en las que realizan su trabajo, así como el desempeño y las relaciones que se establecen en el entorno de trabajo.

Para poder recabar toda la información pertinente se realizó un cuestionario de satisfacción laboral, en concreto el ***cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M Peiró (1998)***, siendo éste una versión reducida del cuestionario S4/82 (Meliá et al. 1984). El cuestionario se dirigió a los diferentes trabajadores de la empresa TAYSER, en él se incluyen diferentes aspectos como: condiciones de trabajo; relaciones con los superiores y con los compañeros; y prestaciones entre otros.

INTRODUCCIÓN

a) Justificación del trabajo

He seleccionado como tema para mi Trabajo de Fin de Grado (TFG) el análisis de la satisfacción laboral en la empresa TAYSER, situada en Andorra (Teruel), la cual se dedica al movimiento de tierras, en concreto en el sector minero de la provincia de Teruel. Es una empresa situada al lado de mi pueblo, Gargallo, en la cual trabajan bastantes personas que conozco, es por eso principalmente por lo que me he decantado a realizar dicho trabajo en esta organización.

Asimismo, considero que la satisfacción es un factor muy importante, el cual repercute notoriamente en la salud y el bienestar de las personas, siendo éstas un elemento fundamental en las organizaciones.

b) Objetivos

El presente trabajo hace referencia a la importancia que tiene la satisfacción laboral en los trabajadores, en concreto, de los empleados de la citada empresa TAYSER.

El objetivo principal es conocer de primera mano cómo se sienten las personas trabajadoras en su entorno de trabajo, cuál es su nivel de satisfacción laboral y cuáles son aquellos factores en los cuales no se sienten tan satisfechos.

Para poder conocer la satisfacción y así llevar a cabo la realización de este trabajo, se ha realizado el **cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M Peiró (1998)**, el cual ha sido cumplimentado por los trabajadores de TAYSER.

c) Estructura de trabajo

A continuación, se muestra como está estructurado el presente trabajo, el cual consta de cinco apartados globales.

En el primer apartado, el cual hace referencia al **marco teórico**, se muestra:

- En primer lugar, una descripción de lo que es el **concepto de “Satisfacción Laboral”, y sus dimensiones.**
- En segundo lugar, los **factores que influyen en la satisfacción laboral.**
- En tercer lugar, los **antecedentes de la satisfacción laboral.**
- En cuarto lugar, cuáles son las **consecuencias de la satisfacción laboral.**

El segundo apartado se centra en la empresa, **TAYSER**, mostrando una breve presentación de la organización (a que se dedica, cuál es su número de trabajadores, organigrama de la empresa...).

Así pues, en el tercer apartado se muestra el **estudio del caso: “La satisfacción laboral en TAYSER”**. Éste se divide en cuatro secciones, las cuales se nombran a continuación:

- En primer lugar, el proceso de **recogida de información**.
- En segundo lugar, el **diseño del cuestionario**.
- En tercer lugar, los **resultados obtenidos**.

En el cuarto apartado, se encuentran las **conclusiones** que se han obtenido.

En el último apartado, se muestran una serie de **propuestas de mejora** en función de las conclusiones obtenidas.

MARCO TEÓRICO

a) Satisfacción laboral y sus dimensiones

Existen numerosas definiciones de «Satisfacción Laboral», por lo que no es un concepto con una sola interpretación, hay muchos autores que la definen de diferentes maneras, más simples, más complejas... Así pues, de forma clara y sencilla se puede definir como: «La actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo» (Lee y Chang, 2008).

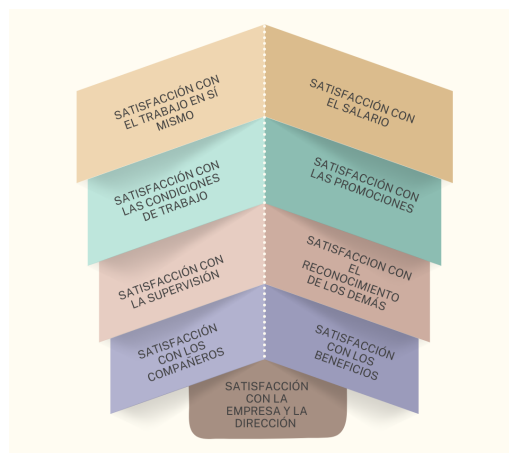
Podemos observar, entre otras, distintas conceptualizaciones:

- Tomando como referencia a *Locke (1976)*, éste define la satisfacción laboral como “un **estado emocional positivo** o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.
- Atendiendo a *Peiró (1984)*, contempla la satisfacción laboral como “una **actitud generalizada ante el trabajo**”
- *Newstron y Dawis (1993)*, consideran la satisfacción laboral como “una **actitud afectiva**” para recalcar que el componente más importante es el afectivo.

En relación con estas conceptualizaciones de satisfacción laboral, se pueden distinguir dos modelos:

- El **modelo unidimensional**, el cual se centra en la satisfacción laboral como “una actitud al trabajo en general”.
- El **modelo multidimensional**, que permite que se hable de satisfacción laboral en función de distintos aspectos del trabajo o dimensiones, pudiendo ser cada uno de ellos evaluados independientemente.

A tal efecto, *Locke (1976)* distingue **nueve dimensiones**:



Por otro lado, *Peiró (1984)* agrupa las seis primeras dimensiones descritas por *Locke (1976)* en «**eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral**» y, las tres dimensiones restantes en «**agentes de la satisfacción laboral**».

Un aspecto de gran relevancia e interés es la clasificación que *Bruggemann (1974)* realiza sobre las distintas formas de satisfacción laboral que puede tener cada persona.

De esta manera, clasifica seis formas de satisfacción laboral diferentes a raíz de cada persona:

- **Progresiva**: las personas cada vez tienen mayor satisfacción laboral y, de esta manera, aumentan sus aspiraciones.
- **Estabilizada**: las personas cada vez tienen mayor satisfacción laboral, pero, en este caso, no aumentan sus aspiraciones.
- **Resignada**: las personas tienen sentimiento de insatisfacción laboral y disminuyen sus aspiraciones para centrarse en las condiciones del trabajo.
- **Constructiva**: las personas tienen insatisfacción laboral manteniendo sus aspiraciones y buscando respuestas para resolver la situación y dominar la situación.
- **Fija**: las personas tienen insatisfacción laboral, manteniendo sus aspiraciones y no buscando dominar la situación.
- **Pseudo-satisfacción**: las personas tienen insatisfacción laboral y frustración, pero cambian su percepción o incluso lo niegan.

b) Factores que influyen en la satisfacción laboral

Adentrándonos más en este tema, existe una teoría llamada «**Teoría Bifactorial de Herzberg**» (1959), desarrollada en 1959 por el psicólogo *Frederick Herzberg*, la cual es una de las más famosas sobre satisfacción laboral, a raíz de la cual se establece una distinción acerca de cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral.

De esta manera, esta teoría dice que el nivel de satisfacción que sienten las personas en el trabajo influye y determina el rendimiento de estas en el puesto de trabajo. Además, *Herzberg* con esta teoría establece que, si un factor causa satisfacción en el trabajo, éste mismo factor no va a poder causar insatisfacción y, lo mismo ocurre, al contrario, si un factor causa insatisfacción, éste no puede causar satisfacción.

Así pues, de esta manera, *Herzberg* diferencia dos tipos o grupos de factores que influyen en la satisfacción laboral, estos son: **factores de higiene o extrínsecos**, aquellos que están relacionados con la propia empresa, el entorno de trabajo, y **factores motivacionales o intrínsecos**, aquellos que corresponden al desarrollo emocional e intelectual de las personas.

A continuación, se explican de manera más detallada ambos factores:

- **FACTORES DE HIGIENE O EXTRÍNSECOS**: estos factores como ya he comentado se centran en la organización y lo que pretenden es evitar la insatisfacción de las personas haciendo que éstas dejen

de estar insatisfechas. Pero, no obstante, no se producirá satisfacción porque para ello están los factores motivacionales o intrínsecos, los cuales se muestran más adelante.

Dentro de este tipo de factores se encuentran a su vez:

- **Factores económicos:** son los relativos al salario que reciben los trabajadores, debiendo ser estos adecuados.
 - **Condiciones laborales:** hacen referencia al entorno de trabajo, la zona en la que se trabaja. Un adecuado lugar de trabajo es un punto positivo para que los trabajadores se sientan mejor.
 - **Seguridad laboral:** el trabajo tiene que estar regido por unas políticas administrativas adecuadas, así como por unas reglas justas y unas normas completamente definidas.
 - **Factores sociales:** tener una buena interacción en el trabajo hace que las relaciones sociales en las empresas sean adecuadas y el ambiente de trabajo sea considerablemente más agradable.
 - **Beneficios adicionales:** este tipo de beneficios están relacionados con ayudas que las empresas ofrecen a los trabajadores como pueden ser cheques guardería, seguros...
 - **Control y supervisión:** los trabajadores que se sientan vigilados en su trabajo van a estar más insatisfechos que aquellos que no tengan ningún tipo de vigilancia.
- **FACTORES MOTIVACIONES O INTRÍNSECOS:** dichos factores son aquellos que se encuentran relacionados con el desarrollo emocional e intelectual de las personas, si estos factores se cumplen, habrá satisfacción en los empleados y, consecuentemente mayor productividad. Asimismo, si los factores no se logran cumplir, no habrá insatisfacción, con lo cual, los trabajadores no estarán satisfechos, pero tampoco insatisfechos.

Dentro de estos factores cabe destacar los más importantes:

- **Trabajo interesante:** consiste en motivar y estimular a los trabajadores en su trabajo.
- **Reconocimiento:** se les reconoce a los trabajadores por el esfuerzo realizado, lo que provoca que los empleados tengan más satisfacción, mayor productividad y sean más eficientes.
- **Independencia laboral y responsabilidad:** si a los trabajadores se les proporciona mayor responsabilidad, así como un menor control por parte de los supervisores, se producirá un aumento en su autoestima y, paralelamente, aumentará su rendimiento.

Ambos grupos de factores se relacionan con la «**Pirámide de Maslow**»¹, una teoría creada a principios del siglo XX por el psicólogo humanista *Abraham Maslow* en su obra «La teoría de la motivación humana». La teoría de la pirámide de las necesidades de *Maslow* habla del comportamiento que tenemos las personas en función de cuáles son nuestras necesidades y, expresa una jerarquía de las necesidades humanas, la cual

¹ *La pirámide de Maslow*. (2012, 24 mayo).

<https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

ampara que al satisfacer las necesidades básicas, las personas incrementan unas necesidades y deseos más elevados.

Dicha pirámide se constituye por cinco niveles diferentes (necesidades fisiológicas; necesidades de seguridad; necesidades sociales; necesidades de estima; necesidades de autorrealización) los cuales se dividen en función de la importancia que tienen para las personas y de su crecimiento personal, estos niveles a su vez se dividen en dos:

Por un lado, están los dos escalones en los cuales se encuentran las **necesidades básicas**, las cuales tienen un grado de importancia alto, están formadas por las **necesidades fisiológicas** (las tienen todas las personas, son inherentes a éstas) y las **necesidades de seguridad** (mantener un nivel adecuado de seguridad).

Por otro lado, a medida que se va ascendiendo por la pirámide, se encuentran las **necesidades** que resultan más **complejas**, pero, por el contrario, no tienen un alto grado de importancia. Dentro de este bloque se incluyen: las **necesidades sociales** (relacionadas con los vínculos emocionales y afectivos de las personas y también con las relaciones sociales); las **necesidades de estima** (Maslow divide este escalón en estima alta (respeto que tiene una persona a sí misma) y estima baja (gratitud que se le reconoce a una persona por parte de sus compañeros, jefes...)); las **necesidades de autorrealización** (son las más complejas porque son las que se consiguen a través de diferentes sucesiones de acciones durante un alto periodo de tiempo).



c) Antecedentes de la satisfacción laboral

Son muchos los autores, profesores, científicos que han contribuido en el concepto de «Satisfacción laboral», un término que ha sido desde el segundo tercio del siglo XX objeto de estudio para muchos de ellos.

Principalmente, fue el profesor de Harvard, *Elton Mayo*, quien, junto con sus colaboradores investigó en la “Western Electric Company” en el año 1927 cuales eran las consecuencias que tenían en la productividad de los trabajadores las diferentes características físicas del ambiente de trabajo. La investigación la realizaron a través de unos experimentos y estudios hasta el año 1932. Lo que consiguieron averiguar fue que las condiciones físicas no tenían tanta importancia a nivel potencial, pero, por el contrario, sí que lo eran las condiciones sociopsicológicas del ambiente laboral.

Más adelante, *Hoppock* en el año 1935, investigo sobre el término «Satisfacción laboral». Averiguó la influencia de numerosos factores en dicho término, entre los que se encuentran la fatiga, la supervisión, las condiciones de trabajo...

Por otra parte, *Locke (1976)* también definió la satisfacción laboral, y lo hizo de la siguiente manera: «un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto». Del mismo modo, *Muchinsky* piensa que es «una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo». Así pues, como se puede observar, tanto *Locke* como *Muchinsky* entienden el concepto de “satisfacción laboral” como algo totalmente de carácter afectivo y emocional, dejando de lado otros aspectos.

Otra interpretación del término “satisfacción laboral” más actual es la que formuló *Robbins (1998)*: «un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo». Se entiende que esta definición lo que pretende es plantear que la satisfacción es un proceso aprendido que tiene una visión psicosocial y que no es algo innato.

Otro aspecto importante son las numerosas teorías que existen relacionadas con el término, a continuación, muestro algunas de ellas.

- **TEORÍA BIFACTORIAL O DE LOS DOS FACTORES** de *Herzberg (1959)* ya nombrada y explicada anteriormente, es una de las más importantes.
- **TEORÍA DE LAS NECESIDADES** de *McClelland (1961)*, muestra de distinta manera como comprender las necesidades. De esta manera, se distinguen tres tipos de necesidades:
 - **Necesidad de afiliación**: la cual define la necesidad de amor, afecto e interacción con la sociedad.
 - **Necesidad de logro**: muestra el empeño que tienen las personas para conseguir los objetivos, así como para mostrar su competencia.
 - **Necesidad de poder**: expresa el afán por tener un control tanto en el trabajo personal como en el de los demás.

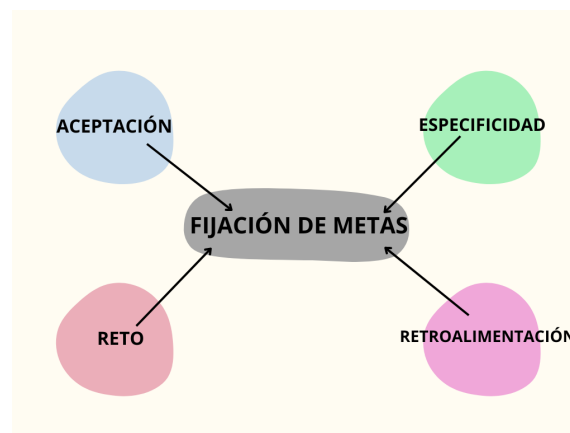
McClelland descubrió que los tres tipos de necesidades están presentes en todos los individuos, pero, sin embargo, no puede haber dos individuos con las mismas proporciones precisamente. De tal manera que, por ejemplo, una persona que tenga una alta necesidad de logro no va a tener una alta necesidad de afiliación.

- **TEORÍA DE LA EQUIDAD** (1963) creada por el psicólogo *John Stacey Adams*, afirma que la motivación de los trabajadores depende de la armonía que haya entre lo que el empleado proporciona a la empresa y viceversa.
- **TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS** propuesta por *Vroom* en 1964, ayuda a entender cómo se puede incidir en las decisiones y en la motivación de los empleados. Esta teoría tiene tres componentes:

- **Esperanza de éxito en el desempeño:** los trabajadores buscan obtener “algo” a cambio de su comportamiento.
- **Valencia** (poder para motivar): cada conducta obtiene una valencia determinada, la cual cambia en función de cada persona.
- **Expectativa de esfuerzo-desempeño:** las expectativas que tienen los empleados sobre lo complicado que será conseguir un desempeño efectivo.

Así pues, la «teoría de las expectativas» considera que los trabajadores hacen lo que ellos creen que los puede llevar a conseguir los resultados esperados.

- **TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS** de *Edwin Locke*, publicada en 1968, establece que la implicación de las personas es mayor cuando tienen una serie de metas establecidas y unos niveles de desempeños concretos. Esta teoría considera cuatro elementos, los cuales hacen que sea más eficaz:
 - **Aceptación:** las metas tienen que ser aceptadas.
 - **Especificidad:** las metas deben ser específicas, claras y susceptibles de poder ser evaluadas.
 - **Reto:** los empleados trabajan mejor y de manera más eficiente cuando las metas resultan ser más difíciles de conseguir, sin embargo, se tienen que poder conseguir.
 - **Retroalimentación:** los empleados necesitan tener información sobre cuál es su desempeño para que puedan saber cuál es su éxito.



En conclusión, tanto Locke como sus colaboradores, consideran que la satisfacción laboral “es una función de la medida en que la persona logre la meta fijada”. Es decir, la satisfacción laboral se obtiene en función de si se logra o no la meta fijada.

d) Consecuencias de la satisfacción laboral

Por último, se muestran las consecuencias que la satisfacción laboral provoca. Así pues, muchos son los especialistas que de una misma manera piensan que la satisfacción laboral tiene un impacto positivo en el trabajo para los empleados y las organizaciones.

Se entiende que cuando la satisfacción laboral aumenta, consecuentemente se observan actitudes beneficiosas tanto para la persona como para la organización, produciéndose de esta manera un buen clima laboral.

En relación con lo anterior, tener en la empresa unos recursos humanos muy satisfechos hace que los integrantes de las organizaciones estén motivados y dispuestos a seguir en ella. Muchos investigadores (*Barnes, Ghuman & Scott, 2013; Swaminathan & Jawahar, 2013*) han considerado que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y lo comprometidos que están los empleados con la organización.

Además, varios autores (*Whitman, van Rooy & Viswesvaran, 2010; Ziegler, Schlett, Casel & Diehl, 2012*) coinciden en que la satisfacción laboral determina las consecuencias que tienen los miembros de las organizaciones, así como sus conductas psicosociales hacia sus compañeros de trabajo.

TAYSER

a) Presentación de la empresa

La empresa **TAYSER (Talleres y Servicios Ariño, S.L.)** fue creada en el año 1996 y se consolida como uno de los referentes nacionales en la oferta de servicios de movimiento de tierras, así como la extracción de minerales (gravas, arena, arcilla y caolín) y actividades afines en los sectores mineros e industriales, principalmente en el sector minero de la zona de Teruel.

Tienen una trayectoria empresarial sólida y fiable, fundamentada en una relación cercana y duradera con sus clientes. Entre otras empresas destacadas en su sector se encuentran: SAMCA, AMSA, SICA, CEMEX, EUROARCE Y EON.

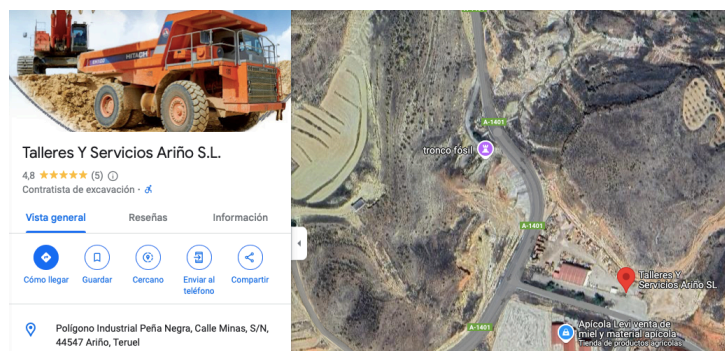
La empresa, que cuenta con un total de 85 trabajadores, está dedicada a asegurar el éxito en la ejecución de los diversos proyectos, cumpliendo con los plazos y especificaciones establecidos. Opta por crecer y prestar servicios de forma sostenible y rentable en el sector de la minería y movimientos de tierra, aportando soluciones de calidad en materia de seguridad, eficiencia y producción. Busca generar valor para sus empleados, administraciones públicas, clientes privados y proveedores, contribuyendo al progreso de los territorios en los que operan, basándose siempre en la honradez y la integridad.

La empresa sigue el convenio de aplicación correspondiente al sector de Transportes de Teruel. Para mantener una comunicación efectiva con sus trabajadores, utiliza varios canales, incluyendo llamadas telefónicas, grupos de WhatsApp y reuniones presenciales, asegurando así que la información llegue de manera clara y oportuna.

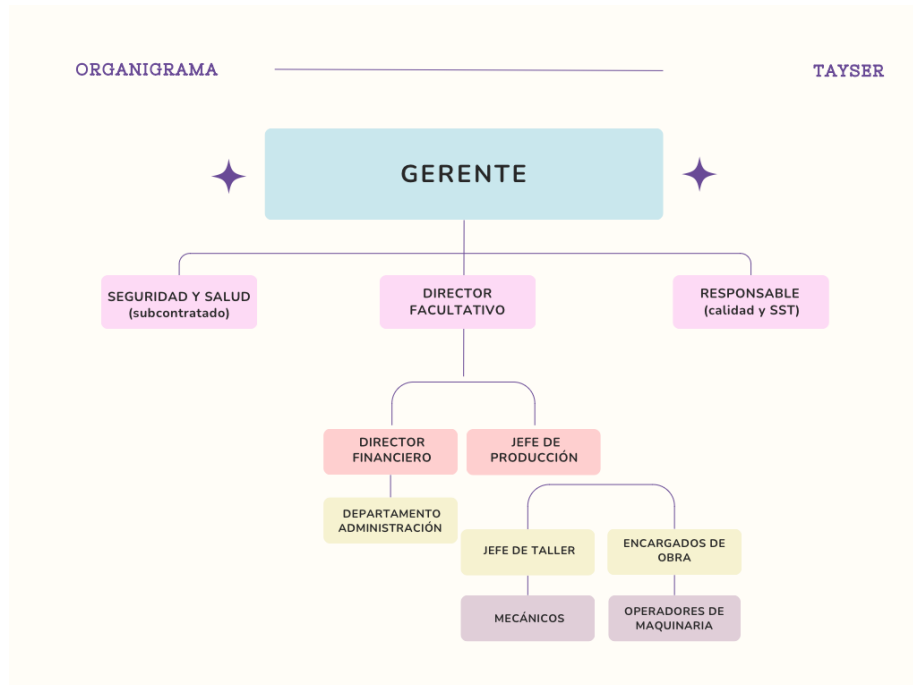
En cuanto a la organización del tiempo de trabajo, se aplican los tipos de jornada y los períodos de descanso establecidos por el convenio vigente (convenio colectivo de Transportes de Teruel). La empresa también ofrece formaciones continuas a sus empleados para asegurar que estén bien capacitados y actualizados en sus propias funciones.

En lo que respecta a la prevención de riesgos laborales, la empresa cuenta con el respaldo de la mutua Maz y la entidad de prevención SPMAS, garantizando así que se cumplan las normativas de seguridad y salud en el trabajo.

La organización se ubica en el Polígono Industrial Peña Negra, Calle Minas, S/N, 44547 en el municipio de Ariño, Teruel.



Para finalizar la presentación de la empresa, a continuación, se muestra el organigrama de la misma, una representación visual de la estructura de una empresa, la cual muestra cómo están organizados los diferentes departamentos, ilustrando las relaciones jerárquicas y las competencias dentro de la organización.



SATISFACCIÓN LABORAL EN TAYSER

a) Recogida de información

En primer lugar, para poder conseguir la información pertinente, tuvo lugar una entrevista personal con el responsable del departamento de Recursos Humanos de la empresa. En dicha entrevista se proporcionó información acerca de TAYSER y, asimismo se comunicó el deseo de querer realizar una encuesta de satisfacción laboral en su empresa, mostrándole la opción de cuestionario y haciéndole saber que tal le parecía.

Así pues, *no hubo ningún tipo de negativa a la sugerencia*, le pareció correcto dicho cuestionario, siendo éste el *cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M Peiró (1998)*, debido a su gran validez y fiabilidad, así como por la gran cantidad de factores que se tratan en él.

A continuación, se explica detalladamente el diseño de dicho cuestionario.

b) Diseño del cuestionario

El recurso empleado para medir la satisfacción laboral en la empresa TAYSER ha sido el *cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M Peiró (1998)*, siendo éste una versión reducida del cuestionario S4/82 (*Meliá et al. 1984*).

Este tipo de cuestionario completamente anónimo se presenta de manera fiable y válida, de esta manera, es utilizado para saber si el trabajo reporta a las personas algún nivel de satisfacción o insatisfacción.

Un cuestionario de satisfacción laboral es un instrumento que se utiliza para medir, cuantificar y analizar cuál es el grado de satisfacción que tienen las personas con su trabajo. A través de él podemos determinar cuál es la motivación, el rendimiento, así como el compromiso que tienen los empleados con la organización. Además, realizar este tipo de encuestas permite y ayuda al departamento de Recursos Humanos de la empresa a poder mejorar con respecto a las necesidades de los empleados.

En dicho cuestionario se incluyen cinco tipos de factores:

- **FACTOR 1: Satisfacción con el ambiente de trabajo**

En este factor se encuentran aspectos relativos al entorno físico y el lugar de trabajo, así como la higiene, temperatura, ventilación e iluminación de las instalaciones.

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La iluminación de su lugar de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La ventilación de su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La temperatura de su local de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

• **FACTOR 2: Satisfacción con la supervisión**

Este factor incluye ítems como la forma en la cual los supervisores juzgan las tareas; la supervisión que reciben los trabajadores y la frecuencia con la que lo hacen.

Las relaciones personales con sus superiores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La supervisión que ejercen sobre usted.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El apoyo que recibe de sus superiores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

• **FACTOR 3: Satisfacción con las prestaciones**

Lo que se engloba en este tercer factor son todos aquellos temas sobre convenios de la empresa, si cumple con ellos; forma de las negociaciones; salario; oportunidades de formación y promoción...

El salario que usted recibe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las oportunidades de promoción que tiene.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- **FACTOR 4: Satisfacción intrínseca del trabajo**

Los apartados de este factor son, entre otros, aquellos que se refieren a las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca; las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo...

Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- **FACTOR 5: Satisfacción con la participación**

Por último, este factor recoge los siguientes aspectos: la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, departamento o sección o de la tarea propia.

La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Estos cinco factores que se han mostrado se miden a través de 23 ítems o aspectos (mostrados dentro de cada factor), y, para ello, se utiliza la “Escala de Likert”² con los siguientes niveles de medición:

- Muy satisfecho.
- Bastante satisfecho.
- Algo insatisfecho.
- Indiferente.
- Algo satisfecho.
- Bastante satisfecho.
- Muy satisfecho.

² “Escala de Likert”

<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/#>

A través de este tipo de cuestionario de satisfacción laboral se pretende obtener la información suficiente para saber el grado de satisfacción laboral de los empleados y, de esta manera, saber si están contentos o no con su puesto de trabajo, siendo esto un factor clave para el crecimiento de la empresa.

Por otro lado, también es importante recalcar que una encuesta de satisfacción laboral reporta a la empresa ciertas **ventajas o beneficios**, algunos son los siguientes:

- Los empleados tienen la oportunidad de mostrar sus opiniones, dándoles de esta manera voz en la organización.
- Hacer que los trabajadores participen hace que se establezcan en la empresa determinados canales de comunicación.
- Se crea un buen clima laboral y un ambiente de trabajo seguro al permitir a los trabajadores poder expresarse.
- Las diferentes preocupaciones de los trabajadores se pueden expresar en la encuesta, siendo totalmente anónimo.
- Ayuda a mejorar la toma de decisiones respecto a la gestión de las personas.
- Establece diferentes soluciones a los problemas que pueden surgir, los cuales impiden que la empresa evolucione.

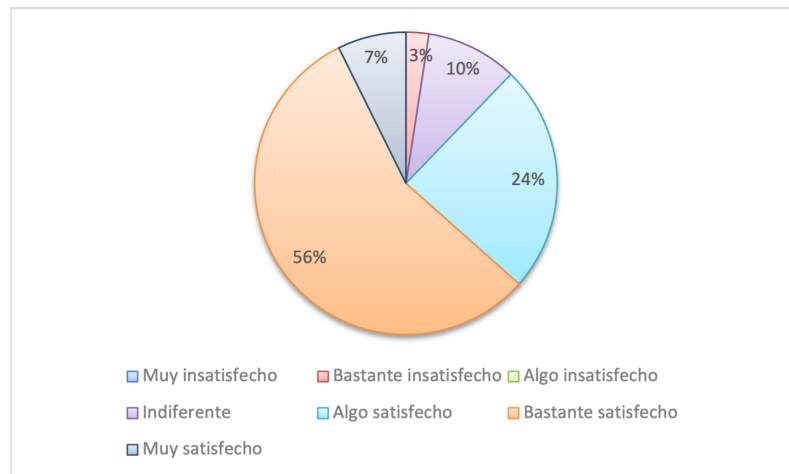
c) Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción realizada a la empresa TAYSER, la cual ha sido respondida por un total de 41 trabajadores.

El análisis de los resultados se va a realizar de manera agrupada en función de los cinco factores, comentados en la descripción del cuestionario.

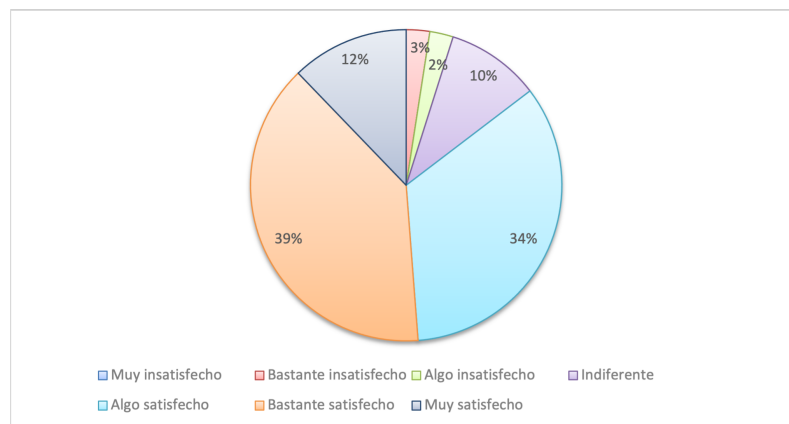
- **FACTOR 1: Satisfacción con el ambiente de trabajo**

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo



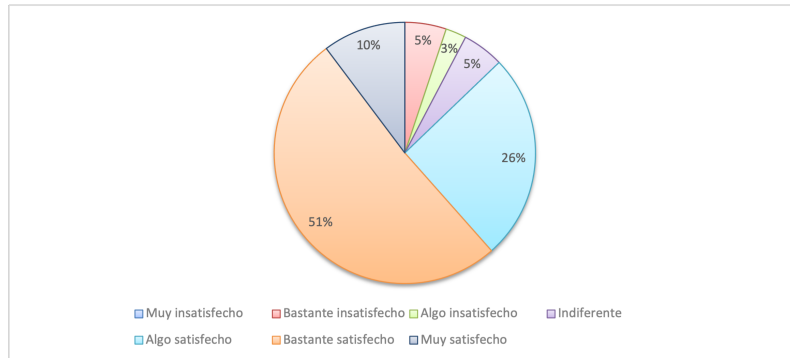
Como podemos observar, los trabajadores en general se encuentran satisfechos con la limpieza, higiene y salubridad en su puesto de trabajo, siendo el 7% de los trabajadores los que están muy satisfechos, el 56% bastante satisfechos y, el 24% algo satisfechos. Por otro lado, el 10% de los empleados lo consideran un aspecto indiferente y, el 3% se encuentran bastante insatisfechos, respecto lo cual se podría hacer algún tipo de mejora.

El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo



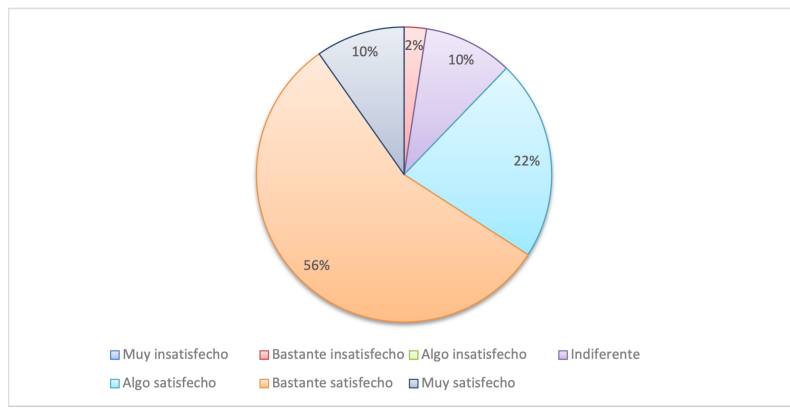
Lo importante a destacar en esta cuestión es que el 85% de las personas trabajadoras se sienten muy, bastante y algo satisfechas con el entorno o espacio que tienen en su lugar de trabajo, mientras que sólo el 5% se sienten insatisfechas.

La iluminación de su lugar de trabajo



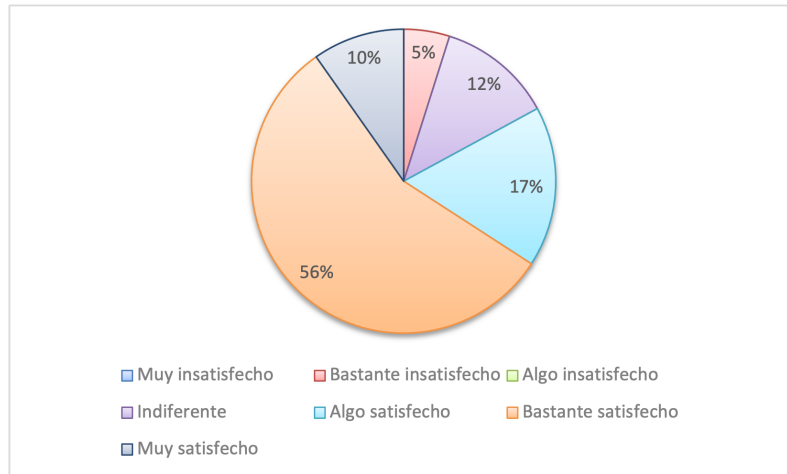
Observamos que, en este caso, existe un elevado porcentaje (87%) de trabajadores que se sienten satisfechos con la iluminación en su lugar de trabajo. Por otro lado, un 5% están bastante insatisfechas.

La ventilación de su lugar de trabajo



Se observa que el 56% de las personas trabajadores se sienten bastante satisfechas con la ventilación de su lugar de trabajo, un 22% algo satisfechas y, un 10% muy satisfechas, tan solo un 2% se sienten bastante insatisfechas.

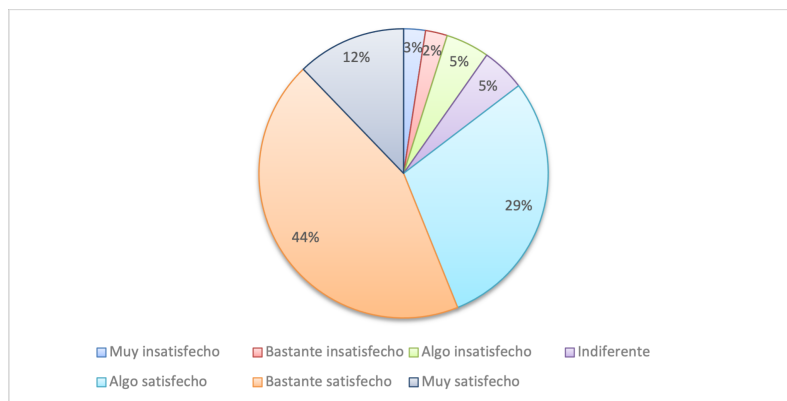
La temperatura de su local de trabajo



Por lo general la gran mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos con la temperatura de su lugar de trabajo, siendo el 56% de los empleados los bastante satisfechos; el 17% algo satisfechos; y el 10% muy satisfechos. Sin embargo, para el 12% le es indiferente y el 5% se sienten bastante insatisfechos.

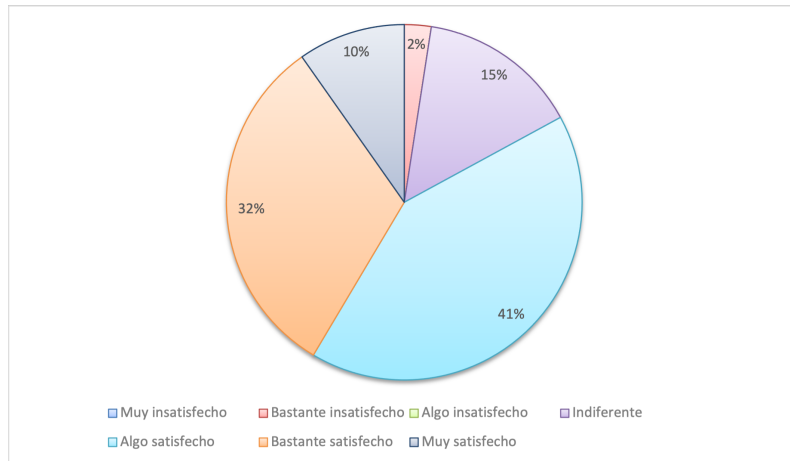
- **FACTOR 2: Satisfacción con la supervisión**

Las relaciones personales con sus superiores



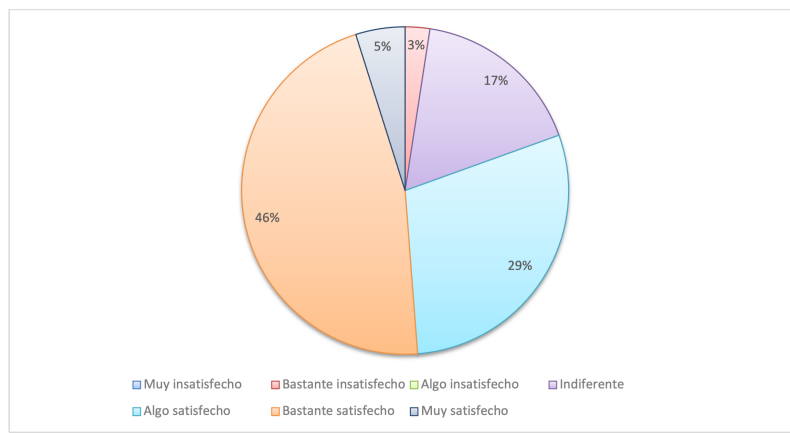
Como podemos observar que, el 85% de los empleados están satisfechos con las relaciones que tienen con sus superiores, esto significa que la gran mayoría se lleva bien con ellos, existe una buena relación, lo que ayuda a tener un buen ambiente de trabajo. Aun así, un 10% sienten grado de insatisfacción.

La supervisión que ejercen sobre usted



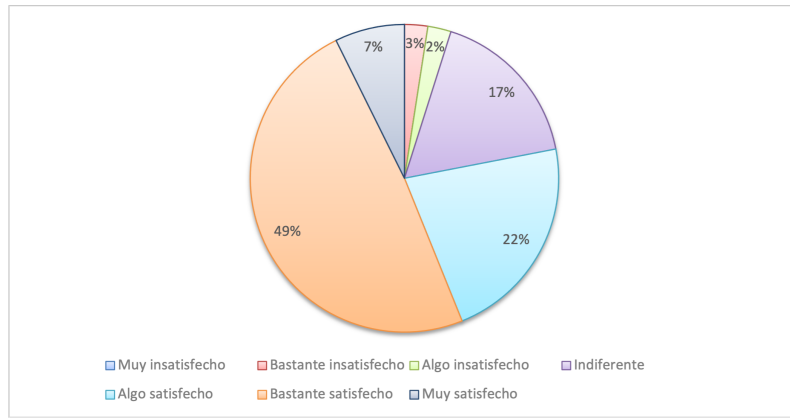
En este aspecto predomina la satisfacción que sí que sienten los trabajadores con respecto a la supervisión que ejercen sobre ellos, siendo el 41% de los empleados algo satisfechos, el 32% bastante satisfechos y, el 10% muy satisfechos. No obstante, hay que destacar que para el 15% de los trabajadores les es indiferente la supervisión que reciben. Tan apenas existe insatisfacción (2%).

La proximidad y frecuencia con que es supervisado



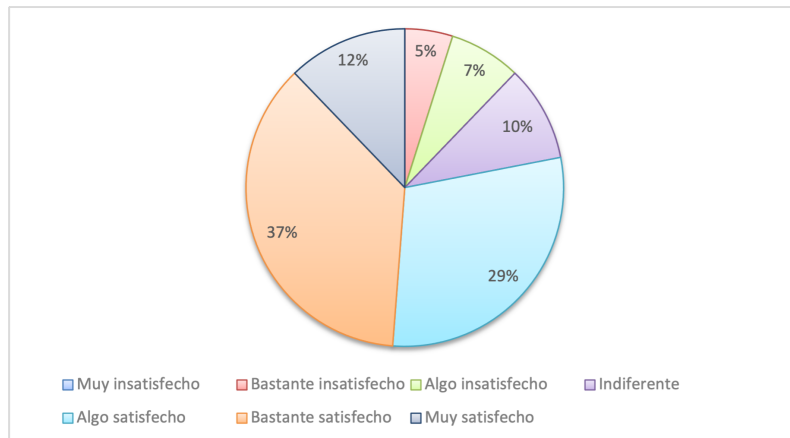
Respecto a la proximidad y frecuencia con la que las personas trabajadoras son supervisadas, se observa que el 80% sí que se sienten satisfechas. También hay que comentar que, aunque es un porcentaje relativamente bajo, el 3% se sienten bastante insatisfechas.

La forma en que sus superiores juzgan su tarea



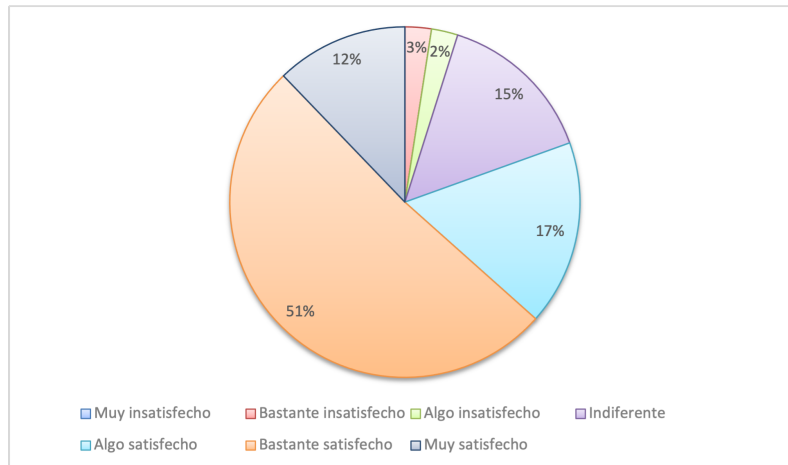
En esta cuestión lo importante a destacar es que el 78% de los empleados se siente satisfechos con la manera en que los superiores juzgan su tarea, siendo el 5% el porcentaje de trabajadores que se sienten insatisfechos. Un 17% de los empleados se sienten indiferentes ante este aspecto.

La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa



Podemos resaltar que el 78% de las personas trabajadoras se encuentran satisfechas tanto con la igualdad como con la justicia de trato que se recibe por parte de su empresa. Sin embargo, el 12% se sienten insatisfechos.

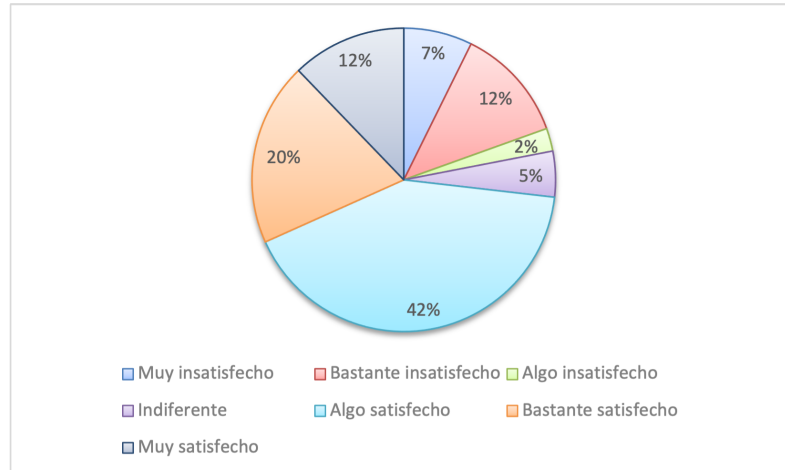
El apoyo que recibe de sus superiores



En esta ocasión, se puede afirmar que, por lo general, más del 50% de los trabajadores se sienten satisfechos con el apoyo que reciben de sus superiores (80% en total), lo cual quiere decir que se sienten contentos, apoyados y respaldados por sus jefes. El 5% de los empleados sí que sienten insatisfacción.

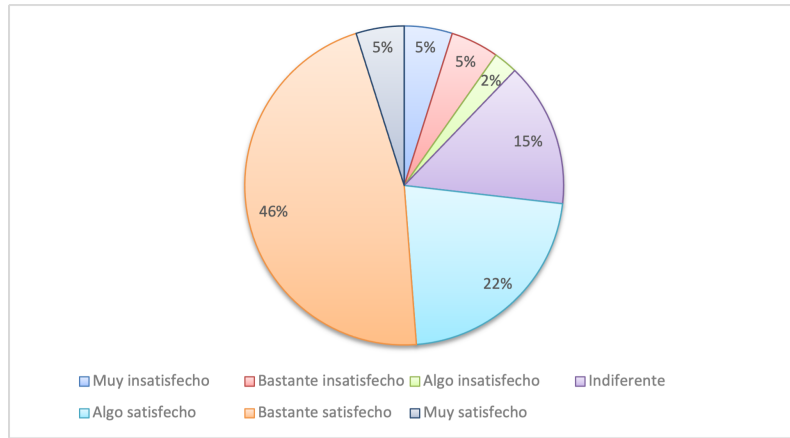
- **FACTOR 3: Satisfacción con las prestaciones**

El salario que usted recibe



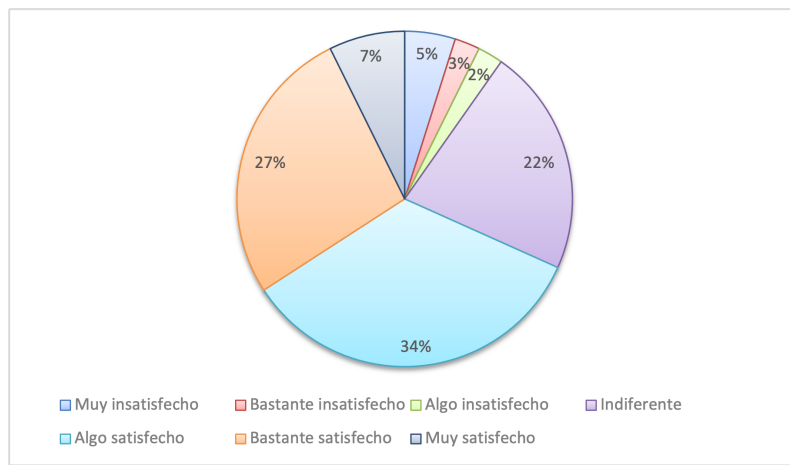
El gráfico muestra que la mayor parte de los empleados, con un 62% (42% algo satisfecho y 20% bastante satisfecho), tienen una percepción buena y positiva de su salario. Sin embargo, un 21% (12% bastante insatisfecho, 7% muy insatisfecho, 2% algo insatisfecho) se encuentra en descontento con el salario, lo que podría indicar que la empresa tuviera que mejorar respecto a las políticas salariales.

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa



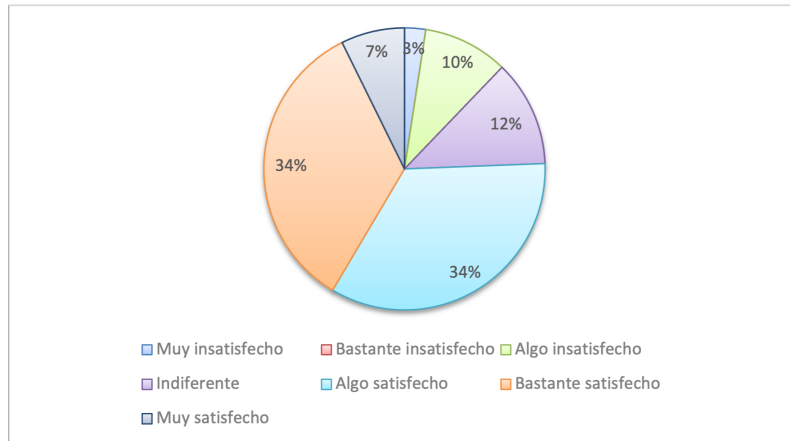
La mayor parte de los empleados (68%) tiene una opinión positiva sobre las oportunidades de formación que ofrece la empresa, con un 46% "bastante satisfecho" y un 22% "algo satisfecho". Sin embargo, un 12% sienten cierto nivel de insatisfacción, mientras que a un 15% de los empleados le es indiferente. En general, los datos reflejan una percepción mayoritariamente favorable, pero se puede mejorar.

Las oportunidades de promoción que tiene



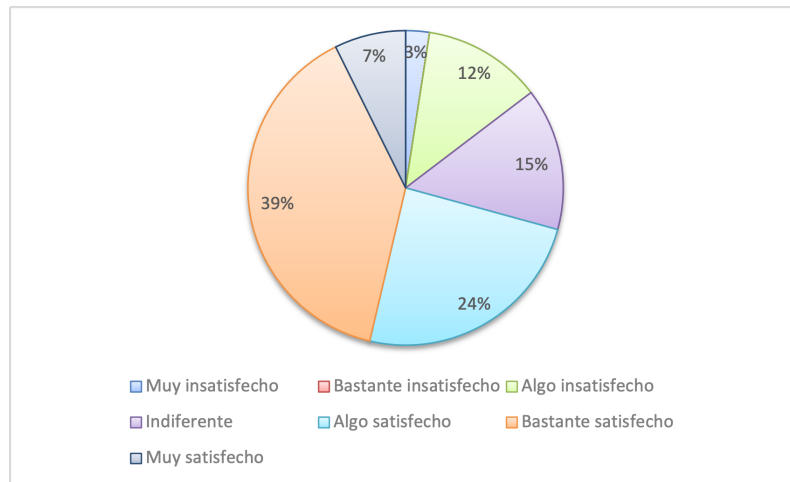
En general, la mayor parte de las personas trabajadoras se sienten satisfechas con las oportunidades de promoción que les ofrece la empresa (61%). Pero, por otra parte, hay trabajadores que se encuentran insatisfechos (10%), mientras que el 22% se encuentran indiferentes.

El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales



Se puede destacar que la mayoría de los empleados se encuentran satisfechos con el cumplimiento por parte de la empresa del convenio, disposiciones y leyes laborales (75%). Por otro lado, un 10% considera que se sienten algo insatisfechos en este aspecto.

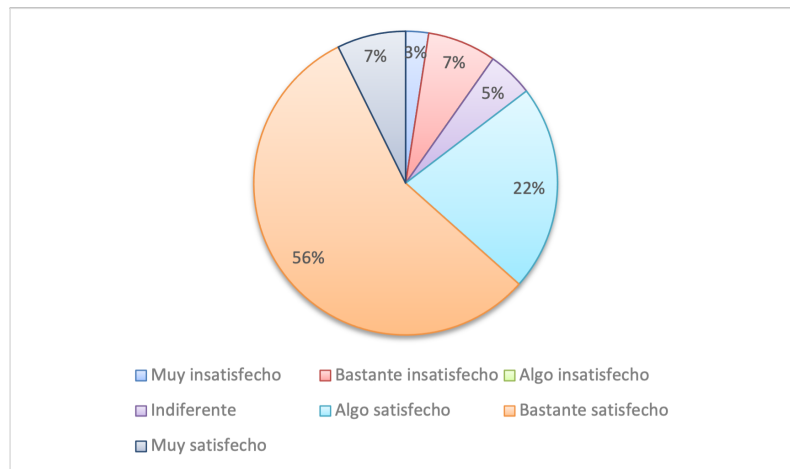
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales



Los empleados muestran satisfacción en este aspecto en un 70%, mientras que a un 15% les es indiferente, un 12% restante se sienten algo insatisfechos.

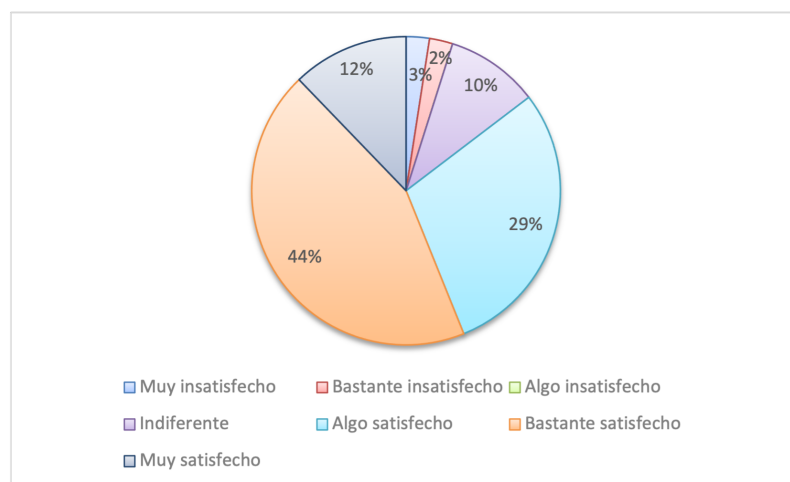
- **FACTOR 4: Satisfacción intrínseca del trabajo**

Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo



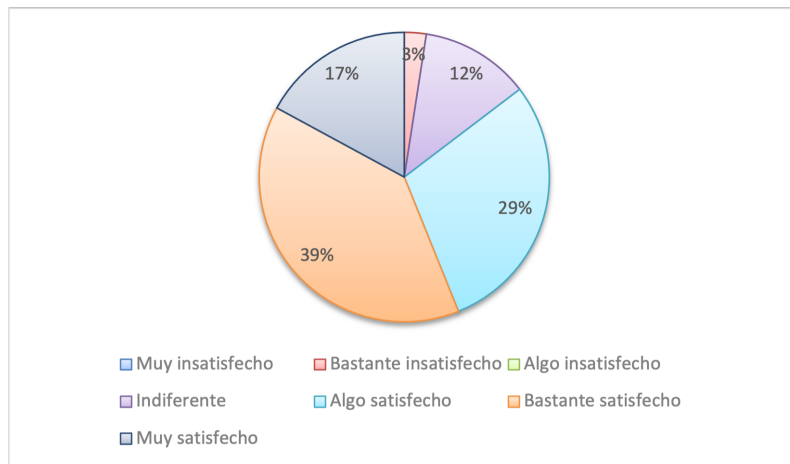
Respecto a las satisfacciones que les produce su trabajo, el 56% de los trabajadores se sienten bastante satisfechos en este aspecto, asimismo un 22% se sienten algo satisfechos y, un 7% muy satisfechos, por lo que podríamos considerar que predomina la satisfacción. Por otro lado, un 10% se sienten insatisfechos.

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca



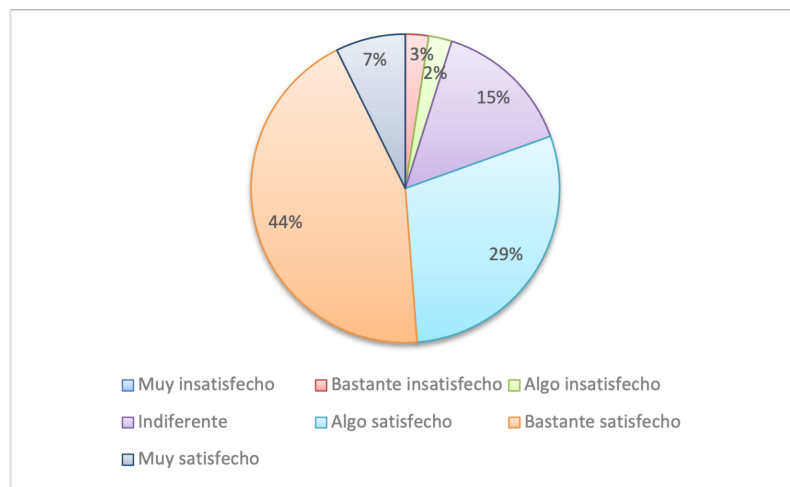
Hay que destacar que el 85% de los empleados se sienten satisfechos con las oportunidades que les ofrece su trabajo de realizar cosas en las cuales destacan, así pues, solamente el 5% se sienten insatisfechos.

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan



Al igual que con la anterior cuestión, se sigue manteniendo un elevado porcentaje de trabajadores que se sienten satisfechos con las oportunidades que les ofrece su trabajo de hacer las cosas que les gustan (85%). Por otro lado, el 3% se sienten bastante insatisfechos.

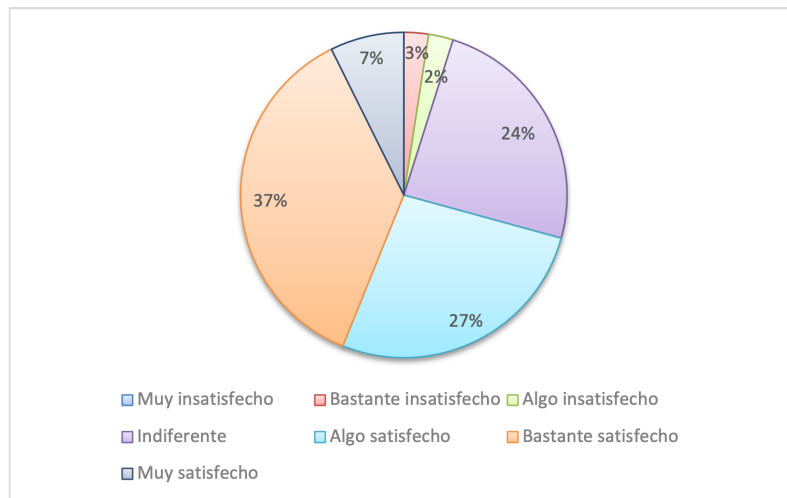
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar



Un total del 80% de los empleados se encuentran satisfechos con respecto a los objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar. Mientras, el 5% se sienten insatisfechos en esta ocasión y, al 15% restante le es indiferente.

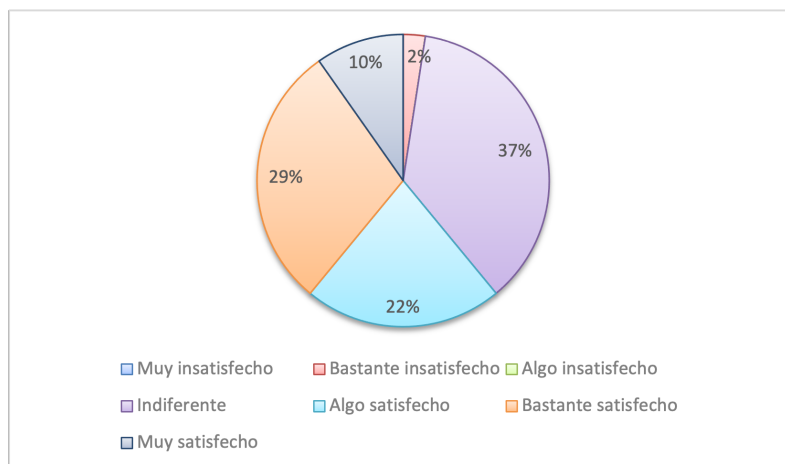
- **FACTOR 5: Satisfacción con la participación**

La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo



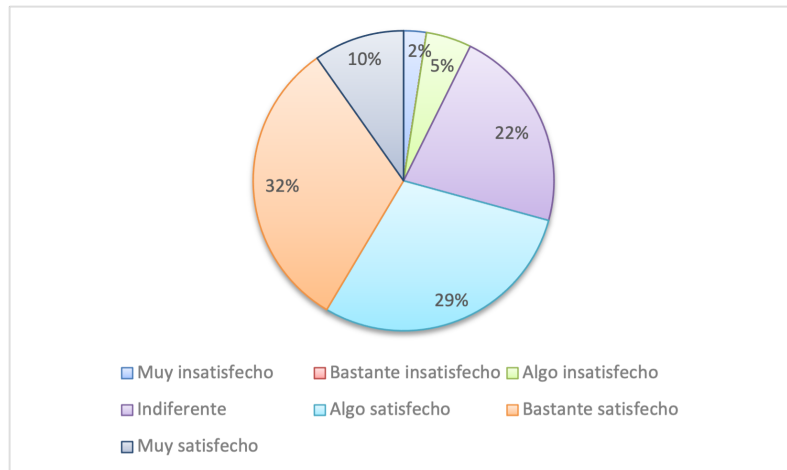
En general, el 71% de las personas trabajadoras se sienten satisfechos en la capacidad que tienen para decidir automáticamente en distintos aspectos de su trabajo. Por otro lado, existe un porcentaje de 24% de empleados a los cuales les es indiferente y, un total de 5% los cuales se sienten insatisfechos.

Su participación en las decisiones de su departamento o sección



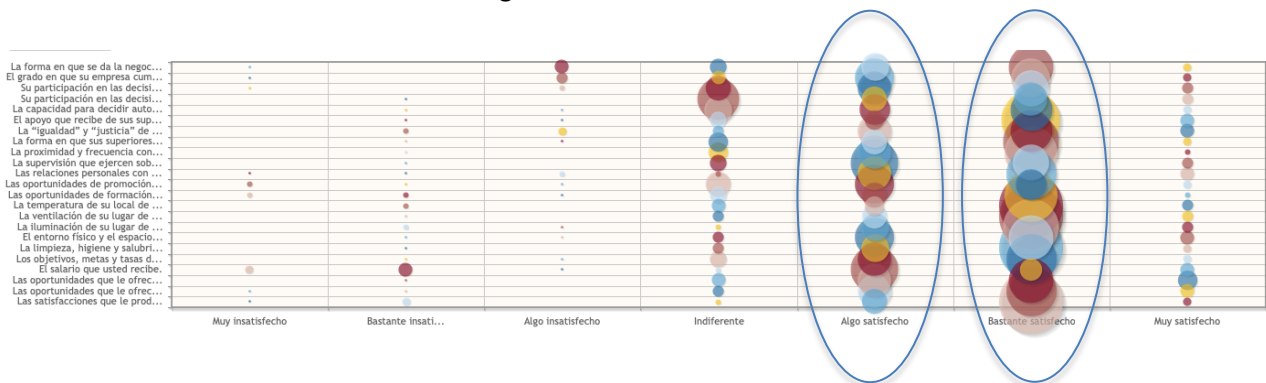
En esta ocasión hay que destacar que el 37% de los empleados se sienten indiferentes respecto a la participación que tienen en las decisiones de su departamento o sección. Asimismo, también es elevado el número de trabajadores que sí que se encuentran satisfechos en este aspecto: 29% bastante satisfechos, 22% algo satisfechos y 10% muy satisfechos. Tan solo el 2% se sienten insatisfechos.

Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa



Como se puede observar, el 71% de los trabajadores en general se sienten satisfechos con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. También se puede ver que el 22% de ellos se sienten indiferentes con respecto a este tema y, que el 7% de los restantes se sienten insatisfechos.

A modo de resumen, a continuación, se muestra una tabla en la que se representan de forma global todos los resultados obtenidos en la encuesta. Podemos observar cómo predomina la casilla “Bastante satisfecho” así como también la casilla “Algo satisfecho”.



CONCLUSIONES

Para dar por finalizado el presente trabajo, voy a realizar un breve repaso de todo el estudio realizado a las personas trabajadoras de la empresa TAYSER.

La satisfacción laboral tal y como se ha expresado a lo largo del trabajo, es un factor muy importante. Dicho factor señala el grado en que los trabajadores están o se sienten contentos y felices con su puesto de trabajo, haciendo referencia a varios tipos de aspectos como son entre otros: el ambiente de trabajo, el salario, las condiciones laborales, la relación con los supervisores...

Cuando los empleados sienten que tienen gran satisfacción laboral, el compromiso con la empresa mejora y aumenta de esta manera la creatividad y productividad entre otras. Sin embargo, por otro lado, si los trabajadores sienten grado de insatisfacción, esto puede provocar cierto grado de absentismo, desmotivación, así como un clima laboral negativo.

Para llevar a cabo el estudio realizado se utilizó el *cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M Peiró (1998)*, el cual agrupa en cinco factores las 23 preguntas que componen dicho cuestionario, fue elegido debido a la gran validez y fiabilidad que proporciona.

Así pues, una vez realizado el cuestionario y analizados los resultados obtenidos, se observa que en el caso de la empresa **TAYSER**, una empresa dedicada al movimiento y extracción de minerales y de actividades afines en los sectores mineros e industriales, el grado de satisfacción laboral que tienen sus trabajadores es en general muy positivo, el porcentaje de personas que se sienten satisfechas es superior al 60% en todas las preguntas realizadas. Gran parte de los empleados se sienten satisfechos en muchos de los factores, entre los que se encuentran: el ambiente de trabajo, el entorno laboral, las oportunidades de formación que da la empresa, la relación con los superiores...

Aunque predomina la satisfacción en los empleados, hay diferentes áreas en las cuales también es notoria la insatisfacción que sienten algunos de los trabajadores, especialmente en las que se refieren al *salario*, a las *oportunidades de promoción* que proporciona la empresa y a la *participación en la toma de decisiones* dentro de la empresa. Para que la empresa pueda mejorar en estos aspectos, se propone hacer una serie de propuestas de mejora, entre las cuales se incluyen: llevar a cabo una serie de encuestas internas para que los trabajadores pueden expresar sus inquietudes; incluir un tipo de supervisión que sea más participativo; hacer hincapié en revisar los salarios; aumentar las oportunidades de formación y promoción en la empresa; asegurarse de que la empresa cumple con el convenio laboral; reconocer el esfuerzo de los empleados para que se produzca un ambiente de trabajo más positivo.

Para concluir, podemos afirmar que la satisfacción laboral en TAYSER predomina ante la insatisfacción, ya que la mayor parte de los empleados se sienten contentos con cómo la empresa gestiona las cosas. Sin embargo, hay algunas áreas, como ya he comentado, en las cuales podrían centrarse más, porque, aunque no se muestra un elevado grado de insatisfacción, sí que representan aspectos que pueden dar lugar a mejora. Así pues, si se trabaja en estos puntos, la satisfacción actual de la empresa seguirá siendo igual y, además, también se conseguirá un mayor compromiso y motivación por parte de las personas trabajadoras.

En resumen, es muy importante que la satisfacción laboral se mejore día a día en las organizaciones para poder conseguir un lugar de trabajo positivo en el que los trabajadores se sientan a gusto y felices en la organización.

PROPUESTAS DE MEJORA

Una vez llevado a cabo el análisis de todos los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, así como de las conclusiones, podemos considerar que la mayor parte los trabajadores de la empresa TAYSER, como ya se ha visto, se sienten bastante y muy satisfechos con la empresa. Por otro lado, también existen empleados que en determinados aspectos se encuentran insatisfechos, es por ello por lo que a continuación se muestran algunas propuestas para mejorar la insatisfacción.

- **FACTOR 1: Satisfacción con el ambiente de trabajo**

En este primer factor observamos que existe un alto porcentaje de personas que se encuentran satisfechas, solamente hay un bajo porcentaje de aquellas que se sienten insatisfechas. Para poder mejorar la insatisfacción en este aspecto propondría realizar una encuesta a los trabajadores para que pudiesen expresar cuáles son sus inquietudes y, de esta manera poder proporcionarles una mejora.

- **FACTOR 2: Satisfacción con la supervisión**

Para poder mejorar la satisfacción en este aspecto podría implementarse un tipo de supervisión que fuese más participativa, es decir, aquella en la que los trabajadores se sintiesen más involucrados en la empresa, pudiendo mejorarse de esta forma el clima, así como aumentar la confianza con los supervisores.

- **FACTOR 3: Satisfacción con las prestaciones**

Respecto a este tercer factor, el cual engloba el salario, las oportunidades de formación, las oportunidades de promoción, así como el cumplimiento que la empresa lleva a cabo sobre el convenio y las negociaciones, podemos observar que las personas trabajadoras sí que sienten grado de satisfacción, pero, también existen trabajadores que sienten grado de insatisfacción. Por lo que se podría mejorar dicha insatisfacción implementando revisiones en el salario en función de cada puesto de trabajo, ofreciendo distintos tipos de incentivos y procesos de promoción y formación justos, llevando en todo momento un fundamental cumplimiento del convenio laboral.

- **FACTOR 4: Satisfacción intrínseca del trabajo**

Este factor cuenta con una gran satisfacción por parte de los trabajadores lo cual quiere decir que están realmente implicados, motivados y felices en su trabajo. Propondría que la empresa lo siguiese haciendo como hasta ahora y que además promoviese un ambiente de trabajo positivo, haciendo que los trabajadores siguiesen motivándose, reconociéndoles en todo momento el esfuerzo.

- **FACTOR 5: Satisfacción con la participación**

El último factor es el relativo a la satisfacción que sienten los trabajadores con la participación en la empresa. En esta ocasión hay gran parte de los empleados que se sienten indiferentes, es decir, no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado, también hay una gran mayoría que sí que se siente satisfecha con este factor.

Así pues, para tratar de mejorarlo la empresa podría ofrecer a los trabajadores diferentes maneras de poder aumentar su participación en la empresa, por ejemplo, realizar al final de cada mes de trabajo una reunión por departamentos o secciones de trabajo para que los trabajadores puedan aportar de esta manera ideas, inquietudes, reflexiones... y, de esta forma podrían sentirse más participativos en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- (2009). Obtenido de Aula virtual de psicología: https://www.ugr.es/~aula_psi/EXPERIMENTOS_DE_HAWTHORNE.htm
- (26 de AGOSTO de 2010). Obtenido de WIKIPEDIA. Organigrama: <https://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>
- (29 de MARZO de 2021). Obtenido de TEAM INSIGHTS. ¿Cuáles son los beneficios de una encuesta de satisfacción a los empleados?: <https://teaminsights.io/es/blog/noticias/cuales-son-los-beneficios-de-una-encuesta-de-satisfaccion-a-los-empleados/>
- (16 de JULIO de 2024). Obtenido de SESAME. Pasos para diseñar una encuesta de satisfacción laboral: <https://www.sesamehr.es/blog/encuesta-satisfaccion-laboral/>
- A. GÓMEZ SANABRIA; C. BENÍTEZ GARAY; C. GUILLÉN GESTOSO; FCO. J. GALA LEÓN; M. LUPIANI GIMÉNEZ. (MARZO de 2000). Obtenido de MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL: https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Gala/publication/299424783_Motivacion_y_Satisfaccion_Laboral/links/5bd87f61a6fdcc3a8db14e6d/Motivacion-y-Satisfaccion-Laboral.pdf
- Asenjo Fenoy, A., De Dios Chacón, M. & Banqueri López, M. Universidad de Granada . (11 de JUNIO de 2012). Obtenido de CUALIFICACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL: UN ESTUDIO SOBRE LOS EMPLEOS PARA LOS QUE HEMOS SIDO FORMADOS PREVIAMENTE: <https://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.2-Fenoy-Dios-Banqueri.pdf>
- CAPITAL, F. (s.f.). Obtenido de Análisis E Interpretación De Datos De Encuestas Para Una Toma De Decisiones Eficaz: <https://fastercapital.com/es/tema/análisis-e-interpretación-de-datos-de-encuestas-para-una-toma-de-decisiones-eficaz.html#:~:text=de%20nuestro%20análisis.-,2.,moda%2C%20desviación%20estándar%20y%20varianza>
- CASA, E. D. (27 de ABRIL de 2021). Obtenido de PIRÁMIDE DE MASLOW-jerarquía de las necesidades humanas: <https://www.youtube.com/watch?v=GGIE37bSdCg>
- CASA, E. D. (29 de ABRIL de 2021). *YOUTUBE*. Obtenido de TEORÍA DE LOS FACTORES DE HERZBERG: https://www.youtube.com/watch?v=_dN5kgt852Y
- Gamboa, E. J. (4 de SEPTIEMBRE de 2010). Obtenido de Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. Revista PsicologíaCientífica.com: <https://psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- González, Teresa de J. Vargas Vega - Verónica Vizzuett Balderas-Erika Amador Montiel - Luis Eduardo Becerra Córdova-Eleazar Villegas. (15 de MAYO de 2018). Obtenido de Artículo de

Investigación E10A10 Proyecto: “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad”.
Centro Universitario Hidalguense.:
<https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>

GRIFOL, D. (17 de JUNIO de 2015). Obtenido de TEORÍA DE LA EQUIDAD LABORAL:
<https://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral/#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20de%20la%20equidad,la%20empresa%20hace%20al%20empleado.>

HERNÁNDEZ, R. (27 de MARZO de 2023). Obtenido de HRTRENDS. Teoría de las Expectativas de Vroom: ¿Cómo puede influir sobre la toma de decisiones y la motivación en las empresas?:
<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-como-puede-influir-sobre-la-toma-de-decisiones-y-la-motivacion-en-las-empresas/>

J.L. Meliá y J.M. Peiró. (2 de OCTUBRE de 1998). Obtenido de CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998):
https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Marín-Guarín, L. C., Fontalvo-Ballestas, Y. C. y García-Méndez, S. . (2022). Obtenido de Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga, Santander. I+D Revista de Investigaciones:
<https://www.redalyc.org/journal/5337/533774788002/533774788002.pdf>

Oviedo, K. C. (24 de MAYO de 2012). Obtenido de ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL: pirámide de Maslow.:
<https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

Pisco, M. C. (SEPTIEMBRE de 1999). Obtenido de REVISTA DE PSICOLOGÍA. Satisfacción Laboral y productividad.:
https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Salessi, S. (2014). *Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte*. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/6077/1/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf>

VIAMONTES, D. G. (JULIO de 2010). Obtenido de SATISFACCIÓN LABORAL. Una aproximación teórica, en contribuciones a las Ciencias Sociales:
www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

¡Hola!, soy una alumna de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza y estoy realizando mi TFG sobre la satisfacción laboral en su empresa, Tayser.

Para poder llevarlo a cabo me sería de gran ayuda su participación en este cuestionario, siendo éste completamente anónimo. Agradezco de antemano su tiempo y sinceridad al responder, su opinión es muy importante y de gran valor.

¡Muchas gracias por su colaboración!

1. Califique el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

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

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