



**Subsecretaría de Educación Superior  
Dirección General de Educación Superior Tecnológica  
Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

**“Medir el grado de Satisfacción Laboral en la  
Empresa**

**“Pinturas ULTRACOLOR”**

**Informe Técnico de Residencia Profesional  
que presenta la C.**

**Karina Alvarado Pacheco**

**N° de Control 10870009**

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial**

**Asesor Interno: M.V.Z. José Luis Garza del**



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA**

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Karina Alvarado Pacheco**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno M.V.Z. José Luis Garza del Pozo, el asesor externo la Lic. Aurora A. Trujeque López, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **“Medir el grado de satisfacción laboral en la empresa “Pinturas ULTRACOLOR”** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

**ATENTAMENTE**

Asesor Interno

  
M.V.Z. José Luis Garza del Pozo

Asesor Externo

  
Lic. Aurora A. Trujeque López

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2014.

# ÍNDICE

<b>I INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>II JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA</b> .....	<b>6</b>
<b>III OBJETIVOS</b> .....	<b>8</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
<b>IV ANTECEDENTES</b> .....	<b>9</b>
4.1 HISTORIA .....	9
4.2 MISIÓN.....	10
4.3 VISIÓN.....	10
4.4 ORGANIGRAMA .....	11
4.5 SERVICIOS QUE OFERTA.....	11
4.6 LOCALIZACIÓN .....	12
4.7 PROBLEMÁTICA .....	13
<b>V METODOLOGÍA</b> .....	<b>14</b>
5.1 POBLACIÓN.....	14
5.2 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	15
5.3 MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN .....	18
5.4 PLANEACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN .....	19
5.4.1 <i>Parámetros de Satisfacción</i> .....	20
5.5 CENSO .....	20
5.6 VARIABLE.....	21
5.7 INSTRUMENTO .....	22
5.7.1 <i>Aspectos a evaluar</i> .....	22
5.8 PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN .....	23
<b>VI RESULTADOS (PLANOS, GRAFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS)</b> .....	<b>24</b>
7.1 CONCLUSIONES.....	31
7.1.1 <i>Del grado de conocimiento de las funciones:</i> .....	31
7.1.2 <i>Del grado de satisfacción laboral:</i> .....	31
7.1.3 <i>Del trabajo en grupo:</i> .....	32
7.1.4 <i>Del ambiente de trabajo:</i> .....	32
7.2 RECOMENDACIONES.....	32
<b>VIII FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>34</b>
<b>IX ANEXOS</b> .....	<b>36</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> Organigrama de la empresa Pinturas ULTRACOLOR, en Chetumal, Quintana roo.....	11
<b>FIGURA 2</b> ubicación del estado donde se encuentra la empresa pinturas ultracolor.Fuente: <a href="http://es.wikipedia.org">http://es.wikipedia.org</a> .....	12
<b>FIGURA 3</b> Definición de las condiciones de trabajo en el personal de Pinturas ULTRACOLOR.....	26
<b>FIGURA 4</b> Definición de la cooperación de trabajo en la empresa Pinturas ULTRACOLOR.....	27
<b>FIGURA 5</b> Definición de la supervisión de trabajo en la empresa Pinturas ULTRACOLOR.....	28
<b>FIGURA 6</b> Definición de las condiciones físicas de trabajo del personal de la empresa Pinturas ULTRACOLOR .....	29
<b>FIGURA 7</b> Definición de la satisfacción en el trabajo de la empresa Pinturas ULTRACOLOR.....	30

## I INTRODUCCIÓN

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Un repaso de los cambios que operan en las organizaciones respaldará tal afirmación. Por ejemplo, la reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día (Robbins, 1998).

Quienes integran las organizaciones, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

Uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos.

La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo,

etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

Sobre este tema, se puede argumentar que: “Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Cuando la gente habla de actitudes de los empleados, lo más frecuente es que se refiera a la satisfacción en el puesto. De hecho, los dos términos se utilizan de manera intercambiable”. (Robbins, Stephen P, 2000).

La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa).

El presente trabajo tiene como finalidad: Conocer el diagnostico de satisfacción laboral de los empleados dentro de la empresa PINTURAS ULTRACOLOR de Chetumal Q, Roo, con la finalidad de tomar acciones anticipadas para evitar que dentro de su etapa de crecimiento de esta empresa, lleguen a afectar en un

futuro el sano crecimiento y provoquen que esta decaiga, evitando con esto la salida del mercado debido a que compite con muchas empresa de su mismo tipo en el mercado.



## II JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad cumplir con la actividad de la residencia profesional y acreditar la materia, además de aprender cuales son las diferentes situaciones que se pueden dar dentro de una organización; en este caso nos referiremos a la empresa PINTURAS ULTRACOLOR, la cual como todas las empresas, si no consideran y aplican adecuadamente entre sus principales valores la satisfacción laboral, pueden afectar y disminuir su productividad.

Cabe mencionar que el desarrollo de la Residencia Profesional se realizó para identificar los aspectos que provocan actitudes negativas en el personal de la empresa Pinturas ULTRACOLOR, al brindar sus servicios, durante la elaboración de este trabajo se pusieron en práctica diversos conocimientos adquiridos en las materias de los currícula de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, como Habilidades Directivas, Desarrollo Humano, Gestión de Capital Humano y Taller de investigación entre otros y de esta manera estar preparados para dar pasos firmes al campo laboral, adquiriendo competencias, habilidades y experiencias para poder obtener mejores oportunidades en el futuro.

Con la realización del presente estudio, se espera establecer el nivel de satisfacción laboral de los empleados dentro de la empresa Pinturas

ULTRACOLOR, en donde se consideren estímulos distintos, que vayan de acuerdo a las expectativas promedio de cada uno de los empleados, con el objetivo de mejorar el desempeño de los mismos en cada una de sus labores, logrando un mayor grado de eficiencia y calidad en el servicio prestado a toda la ciudadanía.

Estoy consciente del nivel de conocimiento adquirido, analizando mis avances y deficiencias, lo que me permitió mejorar a medida que fui desarrollando el proyecto asignado, otorgándome la oportunidad de crecimiento profesional y personal rumbo a mi integración a la vida productiva como un gestor eficiente y competente.

La institución ha cumplido con la aplicación del programa de enseñanza establecido; así como también con el método de aplicación académica.

Formándose una imagen confiable como ejemplo de formador de estudiantes capacitados para la realización de sus funciones.

Con el resultado de este trabajo la empresa PINTURAS ULTRACOLOR, se benefició al conocer el estado ético y al implementar las recomendaciones hechas, elevará sus niveles de calidad.

## **III OBJETIVOS**

### **3.1 Objetivo general**

Medir el grado de satisfacción laboral de los empleados dentro de la empresa PINTURAS ULTRACOLOR de Chetumal Q, Roo, con la finalidad de tomar acciones anticipadas para evitar que dentro de su etapa de crecimiento de esta empresa, lleguen a afectar en un futuro el sano crecimiento y provoquen que esta decaiga, evitando con esto la salida del mercado debido a que compite con muchas empresa de su mismo tipo en el mercado.

### **3.2 Objetivos específicos**

- Conocer el grado de satisfacción laboral.
- Conocer los factores que motivan altamente al personal.
- Conocer el ambiente de trabajo.

## **IV ANTECEDENTES**

### **4.1 Historia**

Este negocio lo inicia el Sr. Rubén Alvarado Villafan, por medio de las sugerencias de un químico que le provee productos de repintado tanto para la industria como para el repintado automotriz, de nombre Horacio Pérez Rizo. En la misma forma despierta la inquietud de aterrizar este proyecto a pesar de que no contaba con un capital apropiado para llevarlo a cabo, pero de acuerdo con la inquietud al escuchar de dicho proyecto, el Sr. Rubén Alvarado Villafan, se da a la tarea de conseguir recursos para poder llevarlo a cabo. Esto fue por el mes de Enero de 1988, cuando toma la decisión de trasladarse a la ciudad de México D.F., y se pone en contacto con el químico antes mencionado, al cual le cayó de sorpresa, ya que para él solo fue un comentario el que le hizo y este a su vez le pareció importante, cuando se da cuenta que está interesado lo pone en contacto con las personas que distribuyen tanto maquinaria como materias primas y de inmediato le empezaron a levantar pedidos, fue tanta su inquietud de poder tener su propia empresa que se dio a la tarea el Sr. Rubén Alvarado, de conseguir un capital por medio de un préstamo a intereses. Para él es un orgullo proporcionar esta información porque desde esa fecha en que el inicia hasta ahora sigue aportando algo de quehacer que nos ocupa y nos demanda el medio donde vivimos, ya que para él siempre estuvo dentro de sus planes y

sus pensamientos producir algo de provecho. Este negocio se fundó el día 8 de febrero de 1988 (Alvarado, 2012).

#### **4.2 Misión**

Proporcionar la mejor atención de primer nivel ofreciendo una gama variada y completa de productos de calidad dentro del mercado relacionado con las pinturas, logrando otorgar con nuestro servicio un mundo de satisfacción y colorido en la aplicación necesaria de nuestros clientes.

#### **4.3 Visión**

Alcanzar estándares de calidad competitivos de nivel nacional e internacional dentro del servicio y el mundo de las pinturas de alto rendimiento en sus diversas presentaciones, colores y aplicaciones, mismo que permita el reconocimiento de nuestros clientes, así como la mayor calificación empresarial dentro de nuestro ramo comercial.

#### 4.4 Organigrama

En el siguiente organigrama como se puede observar lo principal es la Gerencia General y de ella se derivan los siguientes departamentos: auxiliar administrativo, contador, cajero, igualador 1, igualador 2, bodeguero, repartidor y diligenciero (Figura 1).



**Figura 1 Organigrama de la empresa PINTURAS ULTRACOLOR, en Chetumal, Quintana Roo.**

#### 4.5 Servicios que oferta

Pinturas **ULTRACOLOR** ofrece una cobertura amplia dentro del estado y un extenso portafolio de productos y servicios de alta calidad, satisfaciendo así las necesidades en las áreas de nueva construcción, vivienda, hotelería, gobierno y comercial.

**Soluciones:**

- Servicio técnico y postventa
- Elaboración de colores corporativos e institucionales



#### **4.7 Problemática**

La empresa PINTURAS ULTRACOLOR dirigida por el Sr. Rubén Alvarado Villafan, es una empresa que se encuentra en crecimiento, por tal motivo, su capital humano va creciendo de acuerdo a la demanda del servicio en el mercado. Esta empresa y sus trabajadores son personas jóvenes las cuales se encuentran altamente motivadas porque les gusta la atención al público en general, les gusta la relación con el público en general.

El dueño de esta empresa no quiere dejar pasar desapercibido un aspecto tan importante en las empresas como lo es la satisfacción laboral. Por este motivo, se realiza este proyecto para que a través de métodos administrativos, se conozca el grado de satisfacción laboral que sus colaboradores tienen para tomar las acciones preventivas que se recomienden y lograr que la permanencia de esta empresa en el mercado sea siempre constante, basados en un alto grado de compromiso y motivación de su personal.



## V METODOLOGÍA

El presente estudio se ubica en el conjunto de esfuerzos por comprender la satisfacción laboral dentro de una empresa, en este caso Pinturas ULTRACOLOR.

El proceso de construcción de datos para esta investigación requiere la recopilación del conjunto de datos a analizar, la aplicación y codificación del instrumento correspondiente para obtener información, y el diseño de la base de datos, análisis y resultados de los datos obtenidos.

**PRIMERA FASE.** Se seleccionó el instrumento a utilizar, así mismo se estableció la confiabilidad y validez del instrumento que midió las variables.

**SEGUNDA FASE.** Se hizo un censo, ya que por ser una empresa pequeña no necesito de una muestra, después de ello se llevó a cabo la aplicación del instrumento.

**TERCERA FASE.** Se analizaron los datos obtenidos, resultados y conclusiones.

### 5.1 Población

La empresa PINTURAS ULTRACOLOR, cuenta con 9 trabajadores, los cuales son: 1 gerente general, 1 auxiliar administrativo, 1 contador, 1 cajero, 2 igualadores, 1 bodeguero, 1 repartidor y 1 diligenciero.

## 5.2 Medición de la satisfacción laboral

Resulta indudable que la satisfacción que siente el trabajador depende de variados aspectos relacionados con su presencia en la organización, tanto los propios del puesto de trabajo que ocupa como de otros elementos que lo rodean.

Asimismo, dentro de cada empresa van a estar presentes también las expectativas y motivaciones individuales, lo cual hace más compleja aún la evaluación de la satisfacción laboral.

La mayoría de los diferentes instrumentos de medición de la satisfacción laboral utilizados indagan sobre ciertos aspectos, entre otros:

- El propio trabajo
- Las relaciones humanas
- La organización del trabajo.
- El salario, otras retribuciones y posibilidades de promoción.
- El reconocimiento a la labor desempeñada.
- Condiciones de trabajo.

Por otra parte, la satisfacción con el propio puesto de trabajo resulta aspecto importante en el proceso de diagnóstico de la satisfacción laboral, ya que su impacto está relacionado con el nivel de ausentismo, pues se ha demostrado que los trabajadores insatisfechos con su puesto de trabajo

suelen ausentarse más que los que sienten satisfacción con el mismo e, incluso, pueden llegar a renunciar, incrementando así el nivel de rotación. Asimismo, estudios realizados han demostrado que la satisfacción con el puesto está directamente relacionada con una mejor salud del trabajador, lo cual trasladan a la vida personal del mismo fuera del centro.

El salario y otras retribuciones así como las posibilidades de promoción permiten el crecimiento del personal y la asignación de mayores responsabilidades, lo cual incrementa el status social del trabajador. Resulta de suma importancia que el personal perciba un adecuado nivel de justicia en las políticas que tenga la organización en estos elementos. Si éstas son claras, justas y libres de imprecisiones, impactarán favorablemente en el grado de satisfacción de los implicados.

Las condiciones favorables de trabajo resultan también una dimensión importante.

Los trabajadores requieren de un ambiente de trabajo que les garantice bienestar personal y les facilite el poder realizar un buen trabajo. Esto favorecerá la satisfacción del empleado.

Las relaciones humanas resultan una dimensión significativa ya que la misma incluye aquéllas que se mantienen con los jefes, los subordinados y los trabajadores de igual nivel. Hay consenso en cuanto a que el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la

satisfacción. Estudios realizados plantean de forma conclusiva que los empleados con jefes tolerantes y considerados sienten más satisfacción que con aquéllos fundamentalmente autoritarios u hostiles hacia los subordinados.

Otra dimensión incluida por diferentes investigadores es la participación en la gestión. Este aspecto suele indagarse midiendo los criterios sobre la atención que se presta a las sugerencias, críticas y criterios en general de los trabajadores para la toma de decisión, la posibilidad de decidir individualmente sobre cuestiones laborales en general, tanto individuales como grupales, etc. La inclusión de este aspecto se apoya en el criterio de que la satisfacción y la participación actúan de forma recíproca, es decir, en la medida en que el trabajador esté más satisfecho tendrá mayor disposición a participar en la gestión y viceversa.

Resulta evidente que la mejora de la satisfacción laboral es una condición esencial para aquellas empresas que pretendan establecer medidas de perfeccionamiento en su gestión ya que se ha evidenciado en la práctica que la insatisfacción laboral genera actitudes negativas en los trabajadores con el consecuente impacto en su actividad. Asimismo, la insatisfacción en los trabajadores predispondrá a una valoración negativa de cualquier medida que tome la empresa, con el consecuente rechazo de las mismas.

Teniendo en cuenta lo anterior se impone que las herramientas que se utilicen para medir el grado de satisfacción laboral evalúen las dimensiones

que permitan profundizar en las posibles causas de insatisfacción, de manera de establecer los planes de acción encaminados a su eliminación.

### **5.3 Métodos para medir la satisfacción**

Cada día es mayor la aceptación, entre quienes dirigen las empresas, de que la satisfacción en el trabajo conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Existen dos métodos para la medición de este concepto:

**Escala global única.-** Se le preguntará a los empleados "considerando todo, ¿Que satisfecho estas con tu trabajo? Las respuestas se adoptan en una escala del 1-5 la cual establece dos extremos como respuesta "Totalmente de acuerdo" y "Totalmente en desacuerdo".

**Calificación de la suma.-** Este identifica puntos clave del trabajo de las personas y pregunta acerca de ellos, sumando los resultados a través de una escala.

La satisfacción en el trabajo puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus

salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones empleado-empresa, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

Existe una gran confusión en el empleo del término "satisfacción en el trabajo" y los factores que contribuyen a ella. La revisión de los numerosos estudios efectuados en este campo nos lleva a la conclusión de que la satisfacción en el trabajo es casi cualquier cosa que un investigador mide cuando cree estar midiendo la "satisfacción en el trabajo". (Maier, Norman R.F., 1971).

#### **5.4 Planeación de la encuesta de satisfacción**

El cuestionario que se usó en la encuesta, cubrió todos los aspectos de la situación de trabajo que se consideran están relacionadas con la satisfacción e insatisfacción de los empleados de la empresa "PINTURAS ULTRACOLOR"

#### **5.4.1 Parámetros de Satisfacción**

Para el proceso de medición del nivel de satisfacción del personal de los empleados de la empresa “PINTURAS ULTRACOLOR”, se utilizó la tabla de conversiones siguiente, con el fin de detectar:

- Los factores generadores de insatisfacción críticos.
- Los factores generadores de satisfacción estables.
- Los factores diferenciadores.

Lo anterior indica que si al aplicar el modelo de encuesta aleatoriamente al total de los empleados, si el indicador de servicio es un resultado crítico, el que alcanza el mayor porcentaje de votos, se sugiere que se deberá implementar acciones correctivas y si por el contrario las personas contestan que están totalmente de acuerdo, el factor es una respuesta excelente y se convierte en un factor a favor para prestar el mejor servicio al cliente. Las otras clases de factores nos indicarán situaciones que están afectando a su desempeño pero que no repercute fuertemente y se puede trabajar en mejorar la situación, en beneficio de la empresa. (Whittaher, 2003).

#### **5.5 Censo**

Debido a las características de la empresa y en virtud que no es mucho el personal que labora en ella, da la oportunidad de aplicar el censo, el

cuestionario se aplicó a todo el personal. Participando en este estudio 8 trabajadores de la empresa PINTURAS ULTRACOLOR, de los cuales dos son de sexo femenino y seis del sexo masculino, los cuales oscilan en una edad aproximada de los 25 a los 55 años de edad.

El censo se hizo a todo el personal, pero haciendo hincapié en las áreas que tienen mayor contacto con el público en general de dicha empresa. Con la información obtenida, se elaboraron planes de mejora en las áreas de oportunidad que se detecten, para cerciorarse que la satisfacción laboral del personal continúe en su máximo de motivación, lo cual asegurará la permanencia de esta empresa en el mercado.

## **5.6 Variable**

**SATISFACCIÓN LABORAL:** Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo



## **5.7 Instrumento**

El instrumento utilizado para dicha investigación está conformado por una encuesta bajo la escala LIKERT, la cual mide actitudes, aptitudes y organización interna es decir, que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados, dicho instrumento constara de 33 reactivos.

Son cinco variables, las cuales a su vez se dividen en diferentes preguntas cada una, para las que, según el instrumento se destinan cinco afirmaciones en las que se responden, bajo dicha escala los siguientes rangos, Totalmente en desacuerdo, Parcialmente en desacuerdo, Indiferencia, Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo, otorgando valores de 1 a 5 a las respuestas, pertenecientes a las 5 aspectos.

### **5.7.1 Aspectos a evaluar**

- Condiciones de trabajo
- Cooperación
- Supervisión
- Condiciones físicas del trabajo
- Satisfacción en el trabajo

## **5.8 Procedimiento de aplicación**

Se les explico a los trabajadores de la empresa el propósito de la investigación y se les pidió su autorización para la aplicación de los instrumentos. Aceptaron participar en dicha investigación, y se llevó a cabo la aplicación del instrumento, se les aplico dentro de la misma empresa. Se le explico a cada una de las personas encuestadas el contenido del cuestionario y la forma de resolverlo, para que ellos mismos puedan contestarlo de acuerdo a sus posibilidades de horario de trabajo. Después de un tiempo considerable, se recogieron los cuestionarios de cada departamento ya contestados.

Se aplicaron las encuestas a los diferentes trabajadores de la empresa "PINTURAS ULTRACOLOR".

## **VI RESULTADOS (PLANOS, GRAFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS)**

Estos son los resultados obtenidos en el instrumento que se aplicó en la empresa “PINTURAS ULTRACOLOR”, en algunas tablas que muestran los resultados de las comparaciones de los reactivos del instrumento.

Durante el periodo comprendido entre los meses de agosto a octubre se llevó a cabo la recolección de la información, la cual constó de la aplicación de 33 reactivos para la recolección de datos, al todo el personal de la empresa PINTURAS ULTRACOLOR.

Una vez terminada la recolección y captura de la información se comenzó con la obtención de resultados por medio del sistema Likert, el cual consiste en un instrumento de cinco variables ponderadas aproximadamente en un rango de valoración de 20% cada una, de menor a mayor en un orden ascendente, totalmente en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, indiferente, parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Se consideró que este es uno de los instrumentos más aplicables para medir este tipo de variables, y con este instrumento es la única forma de valorarlas y tangibilizarlas, para facilitar su comprensión e interpretación, de tal forma de poder expresar en cantidad la cualidad, que nos da el sentido subjetivo de la conducta humana laboral.

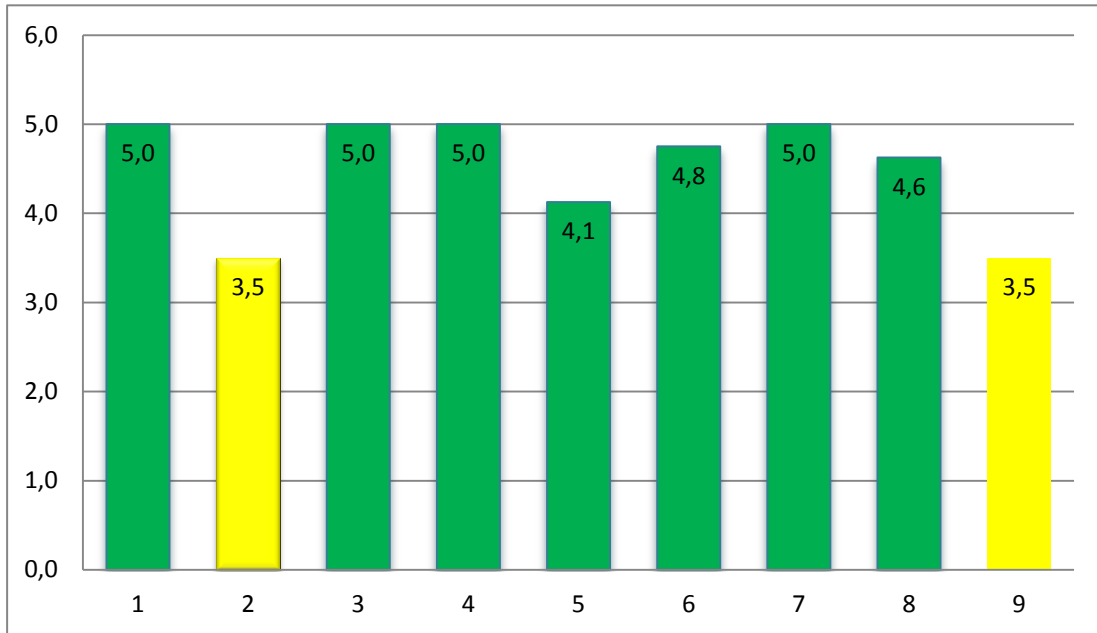
Dentro del proceso de recolección de la información se aplicaron las encuestas a todo el personal, colaborando todos.

Las siguientes gráficas dan un panorama más específico de la disposición del personal a responder el cuestionario.

En cuanto al análisis de los resultados obtenidos de las encuestas y graficados se puede decir que es un estudio sencillo y que en el sentido cuantitativo resaltan a la vista.

Cualificando se puede comentar en forma genérica.

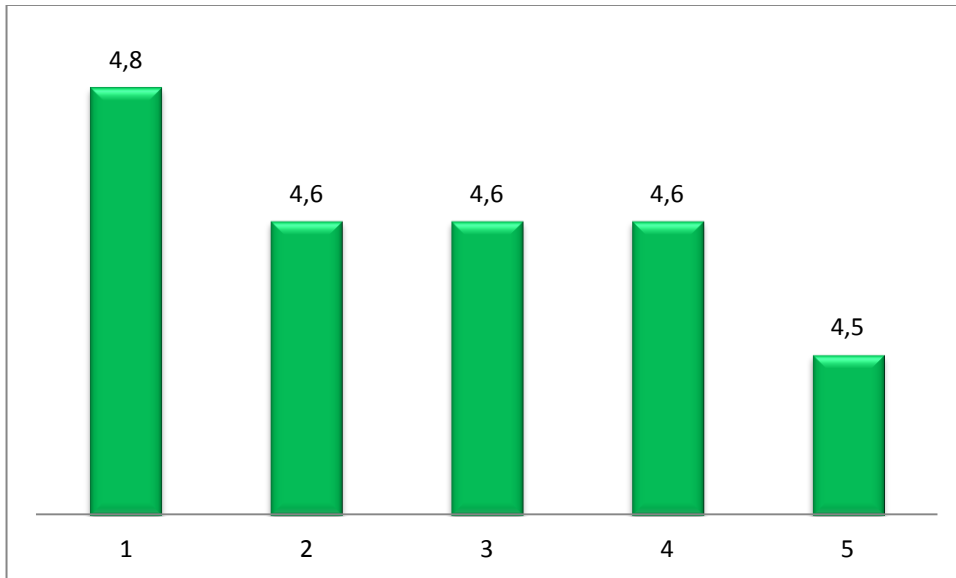
## TEMA 1.- CONDICIONES DE TRABAJO



**Figura 3 Definición de las condiciones de trabajo en el personal de Pinturas ULTRACOLOR**

Es una empresa estable, en donde las condiciones de trabajo no reflejan problema alguno, ya que en cuanto a las cargas y formas de trabajo todos trabajan a su ritmo y esto no es motivo de molestia, porque a nadie se le carga más el trabajo. Pero hay que tener cuidado en las de menor promedio, ya que aquí tendremos que activar una acción preventiva necesaria

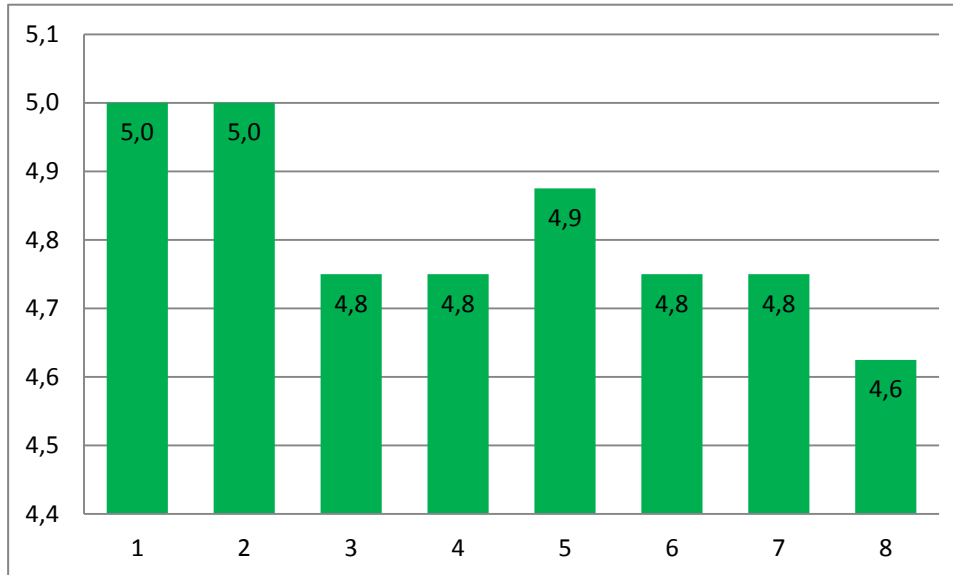
## TEMA 2.- COOPERACIÓN



**Figura 4 Definición de la cooperación de trabajo en la empresa Pinturas ULTRACOLOR**

Se da una interacción visible en un porcentaje aceptado, ya que todos desde el jefe de la empresa hasta el diligenciero, tienen una buena cooperación de trabajo, les gusta a todos estar en todas las áreas, sobre todo en las de atención al público.

### TEMA 3.- SUPERVISIÓN

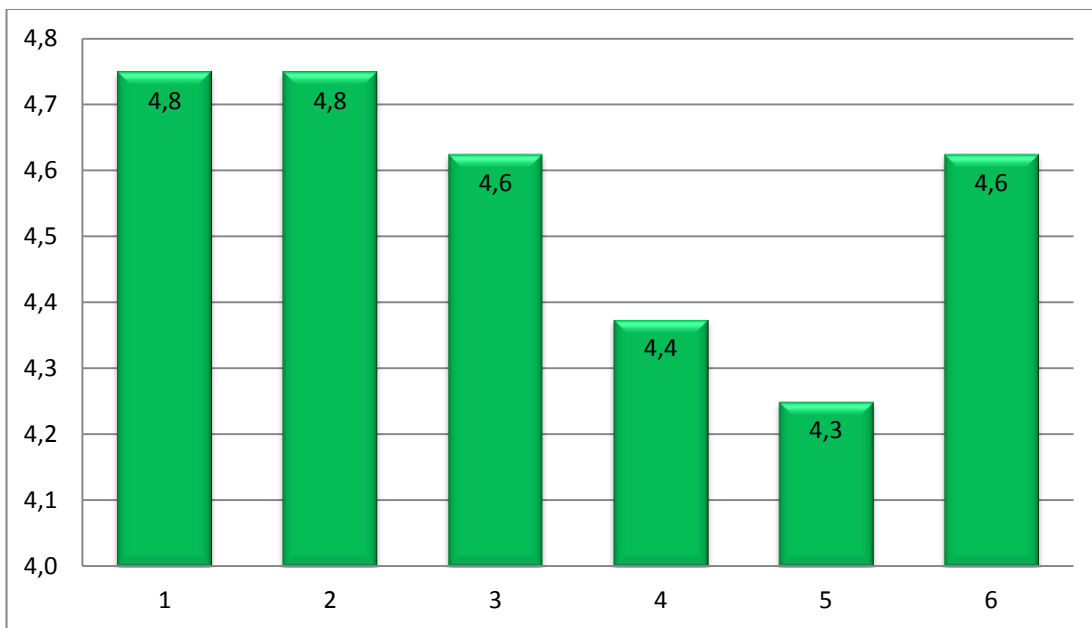


**Figura 5 Definición de la supervisión de trabajo en la empresa**

#### **Pinturas ULTRACOLOR**

En el sentido de la tarea es aceptado, nadie está inconforme con que su trabajo sea supervisado, ya que el supervisar les ayuda para irse conduciendo por el buen camino, y todas las dudas en cuanto a la innovación de la empresa son resueltas en el momento.

#### TEMA 4.- CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

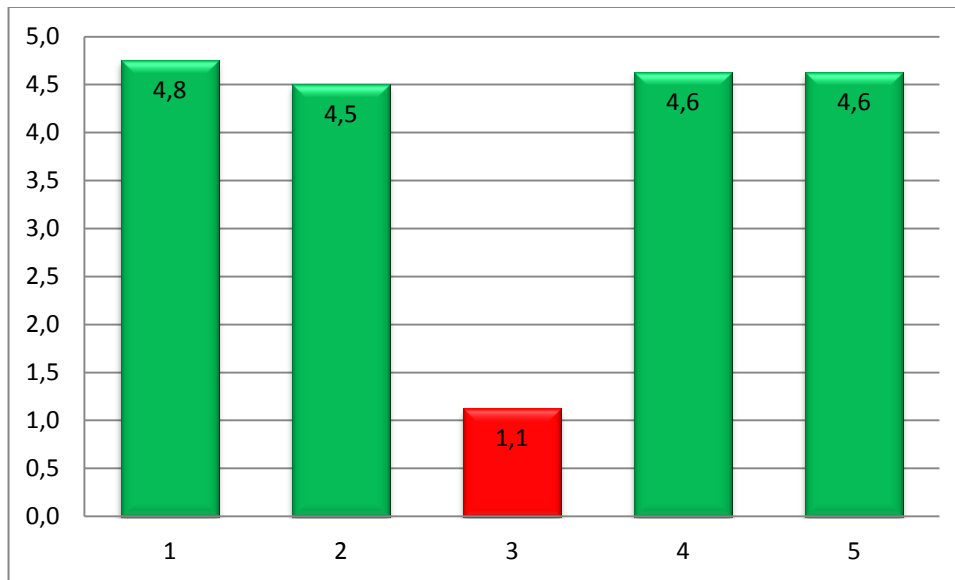


**Figura 6 Definición de las condiciones físicas de trabajo del personal de la empresa Pinturas ULTRACOLOR**

Los espacios son aceptables, los factores físicos no les impiden realizar sus actividades, ya que la empresa cuenta con buena iluminación, en cuanto al ruido hay buen escape de este, no se sienten perturbados y pueden realizar sus actividades sin problema alguno.



## TEMA 5.- SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO



**Figura 7 Definición de la satisfacción en el trabajo de la empresa Pinturas ULTRACOLOR**

Las personas conocen sus funciones y las desarrollan en un sentido cotidiano, el jefe de la empresa está en constante motivación para con ellos, ya que como bien es sabido el trabajador bien motivado da mejores resultados. En cuanto al indicador señalado en rojo, debemos tomar en cuenta que se requiere de una acción correctiva inmediata, esto es en cuanto a que si el empleado se iría de la empresa porque en otra empresa le ofrezcan un sueldo mejor. En esta empresa son bien remunerados cosa que no debemos pasar por alto sino que hay que motivarlos día con día para que ellos se encuentren satisfechos y den su mejor trabajo.

## **VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 Conclusiones**

Con base en los resultados se concluye de la siguiente manera:

#### **7.1.1 Del grado de conocimiento de las funciones:**

El personal de la empresa Pinturas ULTRACOLOR, en general tiene definidas las funciones se requiere fortalecer el estímulo que aumente la motivación para mejorar el desempeño y eficiencia laboral.

#### **7.1.2 Del grado de satisfacción laboral:**

En el grado de satisfacción laboral, las encuestas reflejan que el personal de la empresa Pinturas ULTRACOLOR, está satisfecho con su trabajo, sin embargo cuando se le pregunta si estaría dispuesto a cambiarse de trabajo por el mismo sueldo, las opiniones se dividen y se puede percibir que no les importaría dejar el trabajo que tienen por otro.

### **7.1.3 Del trabajo en grupo:**

En la empresa Pinturas ULTRACOLOR existe una buena relación entre el personal, ya que pueden trabajar en equipo dentro de sus mismas áreas, así como con las demás áreas de la empresa, y comparten información para que los objetivos de la empresa se alcancen sin problema.

### **7.1.4 Del ambiente de trabajo:**

Siendo Pinturas ULTRACOLOR una empresa que ofrece una cobertura amplia dentro del estado y un extenso portafolio de productos y servicios de alta calidad, satisfaciendo así las necesidades en las áreas de nueva construcción, vivienda, hotelería, gobierno y comercial. se puede percibir en los resultados que el ambiente físico y laboral es el adecuado para la realización de su trabajo, ya que existe buena iluminación, temperatura, humedad entre otros, que no alteran las condiciones de trabajo.

## **7.2 Recomendaciones**

Con base en los resultados obtenidos se recomienda:

- Que se debe motivar al personal para que no tenga la intención de abandonar su empleo por otro con el mismo sueldo.
- Que se siga manteniendo las buenas relaciones entre jefe y empleados, para que siga existiendo un ambiente agradable entre ellos.
- Pinturas ULTRACOLOR es una empresa estable con predisposición al cambio que favorezca un proceso de mejora continua, por lo tanto se recomienda impartir más cursos de motivación al personal.
- Aunque las condiciones físicas de trabajo se encuentran bien, se recomienda darle mantenimiento, ya que esta afecta el sentido de satisfacción y seguridad lo que impacta en el rendimiento laboral.

## VIII FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez L. L. 2005. “La Satisfacción Laboral: su medición y evaluación; una experiencia cubana”

García García, MSc Silvia, ¿Cómo medir la satisfacción laboral? Un caso de Estudio. ISBN 978-959-16-1356-1.

García García, MSc Silvia, Artículo “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LOS DIRECTIVOS: SU INTERACCIÓN” ISBN 978-959-282-095-1

García García, MSc Silvia, “Definición de Tipologías: un instrumento de diagnóstico” publicado en el libro “Gerencia: del propósito a la acción” publicado por la Editorial “Félix Varela”, 2002.

Hill, Whittaker, James O. Psicología Mc Graw.,2003.

Rabelo P, G., Linares F, T., Mulet R, C. y Díaz P, W: “Estrategia de ambiente de trabajo saludable”. (Revista Cubana de Salud y Trabajo 2004)

Ramírez García, DrC. Jorge Ricardo. “Un acercamiento al vínculo entre calidad y satisfacción laboral”.

Robbins, Stephen P., “Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica”, Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., Séptima Edición, Méjico, 2000.

Roca Girona, Jordi: “De la santificación del trabajo a la satisfacción laboral: retrospectiva, panorama y propuestas sobre las formas de análisis de la satisfacción laboral” Ponencia al Seminario Internacional “Culturas del Trabajo y Satisfacción Laboral”, La Habana, 25 de enero de 2006.

Rojas, Fernando<sup>1</sup> “Directivos y Gestión Renovadora” 2005

Schein, Edgar H. “Cultura y Liderazgo Empresarial”. MES.

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA (UNPHU) Postgrado en Gerencia de Proyectos. MATERIA: PSICOLOGÍA FUNCIONAL “ACTITUD DE LOS EMPLEADOS”, 11 de Octubre de 2002. Santo Domingo, Rep. Dom.

Friedmann, Georges y Naville, Pierre "Tratado de Sociologia del Trabajo", Fondo de Cultura Económica, México DF, 1971.

## IX ANEXOS

### ANEXO 1

#### ENCUESTA PARA DETERMINACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO

##### Instrucciones:

El propósito de esta encuesta es identificar las áreas de oportunidad que nos permitan determinar y gestionar el ambiente de trabajo colaborando para cumplir con los requerimientos de la empresa PINTURAS ULTRACOLOR.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

Por favor, le sugiero que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque el número que describa mejor su opinión, con base en la escala siguiente:

5	4	3	2	1
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Indiferencia</b>	<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

Sus opiniones son confidenciales.

##### 1.- CONDICIONES DE TRABAJO

		5	4	3	2	1
1	Tiene definidas claramente las funciones de su puesto.					

2	La carga de trabajo que hace es mayor a la de sus compañeros.					
3	Cuenta con el equipo y material necesario para ejecutar su trabajo.					
4	Considera que realiza su trabajo bajo condiciones seguras.					
5	Su trabajo no le estresa.					
6	Le incomoda quedarse tiempo adicional a su trabajo.					
7	Está capacitado lo suficiente para hacer bien su trabajo.					
8	Desempeña cada una de las funciones de su puesto señaladas por su jefe sin necesidad de que se lo tengan que recordar.					
9	Considera que tiene su puesto seguro					

## 2.- COOPERACION

		5	4	3	2	1
1	Sus compañeros de trabajo comparten con usted información que le ayuda a realizar su trabajo.					
2	Las relaciones entre el personal de los departamentos es buena.					
3	Considera que en su área puede trabajar en equipo.					
4	Considera que con las demás áreas de trabajo puede trabajar en equipo.					
5	Existen áreas con quien le gusta trabajar con mayor frecuencia.					



### 3.- SUPERVISION

		5	4	3	2	1
1	Su jefe es respetuoso con usted					
2	Su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan.					
3	Su jefe atiende sus dudas e inquietudes rápidamente.					
4	Para conservar su trabajo necesita llevarse bien con su jefe.					
5	Su jefe le pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario.					
6	Esta de acuerdo que su trabajo sea supervisado.					
7	Su jefe le apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo.					
8	Se siento satisfecho por el desempeño de su jefe.					

### 4.- CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO

		5	4	3	2	1
1	Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades					
2	Realiza su trabajo en condiciones seguras.					
3	Los niveles de ruido son aceptables para la realización de su actividad.					
4	Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de su actividad.					
5	Los niveles de humedad son aceptables para la realización de su actividad.					
6	Los niveles de iluminación son aceptables para la					

	realización de su actividad.					
--	------------------------------	--	--	--	--	--

**5.- SATISFACCION EN EL TRABAJO**

		5	4	3	2	1
1	Le gusta su trabajo.					
2	Le gusta su horario.					
3	Se iría de la empresa si le ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.					
4	Le gustaría permanecer en su departamento.					
5	Se siento satisfecho con su jefe.					

## ANEXO 2

### APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS











