

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE SEGUROS DIVERSOS EN GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

JOSE PABLO LACAYO FUENTES
CARNET 12585-09

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, AGOSTO DE 2017
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE SEGUROS DIVERSOS EN GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
JOSE PABLO LACAYO FUENTES

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, AGOSTO DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: MGTR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. INGRID LORENA AMBROSY VELARDE

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MEDDELLIN LISBETH LOPEZ GONZALEZ

Guatemala, 05 de diciembre de 2016

Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Departamento de Psicología

Respetables señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para someter a su consideración la tesis del alumno **José Pablo Lacayo Fuentes**, con número de carné **12585-09**, titulada **“Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala”**.

Asimismo, por haber tenido la oportunidad de dar seguimiento a la tesis, me permito manifestarles que la misma reúne las condiciones exigidas por la Universidad Rafael Landívar y la Facultad de Humanidades para trabajos de esta naturaleza, por lo que me permito someterla a su consideración para que sea aprobada.

Atentamente,



M.A. Ingrid Lorena Ambrosy Velarde
Asesora

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante JOSE PABLO LACAYO FUENTES, Carnet 12585-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051327-2017 de fecha 8 de agosto de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE SEGUROS DIVERSOS EN GUATEMALA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de agosto del año 2017.



MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

ÍNDICE

Resumen	1
I. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Concepto de satisfacción y motivación.....	13
1.1.1.Satisfacción	13
1.1.2.Concepto de satisfacción en el trabajo.....	15
1.1.3.Teorías de la satisfacción en el trabajo y de la motivación del trabajador	21
1.1.4.“La teoría de los dos factores”	23
1.1.5.“El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo” ...	23
1.2. Motivación	25
1.3. Tipos de motivación	26
1.3.1.Motivación intrínseca.....	26
1.3.2.Motivación extrínseca.....	26
1.3.3.Motivación personal.....	26
1.3.4.Motivación laboral.....	26
1.4. Teorías de la motivación:	26
1.4.1.Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (Maslow, 1954) .	26
1.4.2.Teoría del factor dual de Herzberg (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967).....	27
1.4.3.Teoría de McClelland (McClelland, 1989)	29
1.4.4.Teoría X y teoría Y de McGregor (McGregor, 1966)	29
1.4.5.Teoría de las expectativas.....	29
1.4.6.Otros conceptos de la teoría de las expectativas	30
1.4.7.Teoría ERC de Alderfer.	31

1.4.8. Teoría de fijación de metas de Locke (Locke, 1969).....	31
1.4.9. Teoría de la equidad de Stancey Adams.	31
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	33
2.1. Objetivos	34
2.1.1. Objetivo general	34
2.1.2. Objetivos específicos.....	34
2.2. Elementos de estudio:.....	35
2.3. Definición de los elementos de estudio.....	35
2.3.1. Definición conceptual	35
2.3.2. Definición operacional:	36
2.4. Alcances y límites	37
2.5. Aporte:	37
III. MÉTODO	39
3.1. Sujetos	39
3.2. Instrumento	39
3.3. Procedimiento	40
3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística:.....	40
IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	42
3.5. Factores de higiene	42
3.5.1. Supervisión.....	43
3.5.2. Relaciones interpersonales	44
3.5.3. Condiciones físicas del trabajo.....	46
3.5.4. Remuneraciones	47
3.5.5. Las prestaciones	49
3.5.6. Seguridad en el trabajo	50

3.5.7.Políticas administrativas	52
3.6. Factores de motivación	53
3.6.1.Realización personal	53
3.6.2.Reconocimiento al desempeño	55
3.6.3.Transcendencia de la actividad laboral	56
3.6.4.Responsabilidad gerencial	58
3.6.5.Oportunidad de superación profesional.....	59
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
VI.CONCLUSIONES	67
VII.RECOMENDACIONES.....	71
VIII.REFERENCIAS	74
ANEXO.....	80

RESUMEN

La investigación está dirigida a determinar el nivel de los factores de satisfacción laboral e higiene y seguridad en el trabajo; si estos han sido cubiertos o llenan las expectativas de los trabajadores en el personal administrativo y operativo en una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala.

En la presente investigación se trabajó bajo el enfoque de tipo descriptivo, se elaboró un cuestionario para calificar factores de higiene y motivación, se aplicó por medio de elección de una muestra a través de un sorteo que se realizara con la totalidad de los empleados de una entidad aseguradora.

Por lo tanto se determinó que los niveles de satisfacción laboral se pueden medir por la calidad de la implementación de medidas o factores de higiene, los resultados demuestran que los trabajadores tanto operativos como en el área administrativa de la compañía de seguros objeto de estudio, se encuentra de acuerdo en cuanto a las medidas tomadas por la organización sobre dichos factores, más en el área operativa que la mayoría está totalmente de acuerdo, mientras que el área administrativa hay un resultado homogéneo en totalmente de acuerdo y algo de acuerdo.

Debido a los resultados que presento la muestra, sobre la medición del nivel de satisfacción tomando en consideración los factores de higiene y motivación, en una compañía de seguros, es importante que la gerencia de la empresa pueda mejorar los niveles de higiene y motivación laboral del área administrativa, a través de la creación e implementación de políticas de higiene y la creación de actividades periódicas para el reconocimiento al desempeño, porque a pesar de que los empleados en esa área están de acuerdo, su resultado tiene una tendencia homogénea a estar algo de acuerdo, estableciéndose que existe un nivel bajo de satisfacción laboral en esa área.

I. INTRODUCCIÓN

En Guatemala, durante los últimos años, la industria de seguros ha crecido significativamente; en la actualidad existen más de 15 empresas dedicadas a brindar servicios en materia de: seguros de vida, vehículos, salud, inmuebles, entre otros. Existe en el país, una entidad reguladora autorizada para respaldar a las aseguradoras, el nombre de dicha compañía es la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros, AGIS. Fue fundada en 1953. La AGIS es una Asociación no lucrativa, que agrupa en la actualidad a 13 compañías aseguradoras autorizadas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos de Guatemala. Dentro de sus objetivos primordiales destacan:

- a) La promoción del seguro y la divulgación de sus beneficios.
- b) Priorizar la importancia de la profesionalización del gremio asegurador.
- c) Velar por el constante crecimiento de un sector sólido y ordenado que aporte a la economía del país, apegados a las más altas normas de eficiencia, sentido de responsabilidad y ética.
- d) Fomentar la estrecha relación entre sus asociados, así como con las entidades gubernamentales, sectores comerciales y asociaciones que suman a la economía de Guatemala.

Las investigaciones realizadas en la industria aseguradora en Guatemala, reflejan el crecimiento de dicha industria como lo muestra un estudio realizado del año 2014 en adelante (AGIS, 2014):

El primaje del 2014 muestra que se generó Q5,794.3 millones en primas, con un crecimiento del 8% en relación al año anterior. En total se pagó Q382 millones más de indemnizaciones a los asegurados; y Q568 millones fueron pagados en

impuestos. Además señala que en relación al 2013 hay: 40,000 personas más aseguradas en el seguro de salud y hospitalización, 42,000 vehículos más asegurados, y 200,000 personas más aseguradas de vida, deuda y banca seguros. Donde toda la actividad aseguradora en Guatemala es fuente de 2,500 empleados directo y entre 12,000 y 18,000 empleados indirectos.

Todo esto hace necesario contar con una fuerza laboral competente, comprometida y motivada, que permanezca en el negocio a largo plazo. Adicionalmente, el crecimiento y participación de nuevas empresas dentro de la industria, lleva a que compitan no solo en materia de precio o diferenciación (personalización) de los servicios, sino en aspectos humanos, vinculados al nivel de servicio, actitud del personal y talento. De allí surge la necesidad de identificar cuáles son los factores determinantes de la satisfacción laboral, en colaboradores de niveles administrativos y operarios en la industria de seguros, a fin de reorientar los esfuerzos de las empresas y gerentes de seguros hacia iniciativas, programas y soluciones que impacten en la motivación, reduzcan la rotación de personal dentro de la organización y soporten el crecimiento y diferenciación del servicio prestado. Aquellas empresas que cuenten con personal más motivado y satisfecho, podrán destacar y diferenciarse del resto de los competidores en la industria. Según una entrevista que se realizó con el gerente de una de estas empresas aseguradoras, actualmente esta industria se caracteriza por una alta rotación en puestos comerciales y operativos y un bajo nivel de compromiso o lealtad de parte de los colaboradores, muchas veces este tipo de puestos es visto como una carrera de corto plazo, mientras se estudia o transiciona a otras industrias o posiciones. Las industrias aseguradoras invierten mucho dinero en capacitar y “motivar” a su fuerza laboral, sin embargo existe poca claridad sobre lo que realmente motiva o satisface a este gremio de trabajadores.

La satisfacción contempla diversos factores que incluyen aspectos como: nivel educativo, oportunidades de desarrollo, relaciones interpersonales, condiciones salariales, etc. A lo largo del tiempo, se ha establecido una fuerte relación entre la

satisfacción y otros aspectos de índole laboral como lo son: desempeño, productividad, retención del personal, rotación y actitud en el trabajo. Es por esto que las empresas deben tomar conciencia de los factores determinantes de la satisfacción dentro de sus industrias y ambientes de trabajo a fin de potencializar dichos factores y eliminar o mitigar fuentes de insatisfacción. Los trabajadores de toda organización son la base de la misma, son la mejor herramienta y la más fuerte para lograr todos sus objetivos. Si la base es fuerte, la empresa logrará alcanzar el éxito en lo que se proponga.

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala. La empresa cuenta con más de 35 años en el mercado, poseen un total de 52 personas en el área administrativa y operativa. Dicha organización presenta índices de rotación de personal, un 60%, indicando que los puestos que más rotan son los de atención al cliente y ventas, bajos niveles de satisfacción laboral que se manifiestan en actitudes como: altos niveles de cansancio, mala actitud o enojo en los colaboradores, improductividad (aumento en horas extras, muchos errores), mala atención y servicio al cliente (incremento en número de quejas) afectando nivel el servicio y compromiso que se tiene con los clientes y la organización.

A través de esta investigación se busca que la Gerencia General de la empresa y su equipo conozcan a profundidad los factores determinantes en la satisfacción y retención de su personal y además se beneficie de las soluciones y propuestas prácticas que derivarán del diagnóstico realizado; con el objeto de impactar de forma indirecta en la retención, productividad y niveles de servicio al cliente. Esta investigación, también servirá como fuente de consulta para otras empresas de la industria de seguros en el país que presenten la misma problemática o tengan interés especial en incrementar o mejorar el índice de satisfacción en sus ambientes de trabajo.

El tema presenta bastante interés ya que varios autores han realizado estudios. A continuación se presentan algunas investigaciones nacionales que se han realizado sobre la satisfacción laboral, como referencia y soporte al presente estudio.

La investigación de García, (2015), tenía como población de estudio 40 trabajadores que conforman el 100% del universo, incluidos los propietarios, personal administrativo y personal operativo, donde el 95% son hombres y el 5% mujeres, que oscilan entre las edades de 18 a 60 años, etnia ladina e indígena, en su mayoría casados, de diversas religiones y niveles económicos; el tipo de investigación es descriptivo. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios de respuestas mixta 12 preguntas, adaptadas al personal operativo y a los jefes y supervisores de la empresa, para verificar la manera en que afecta la seguridad e higiene industrial la motivación del personal.

Respecto al método o análisis estadístico para la realización de esta investigación se utilizó como metodología estadística la fiabilidad de proporciones, para cumplir el objeto de la investigación que era la determinación en que afecta la seguridad e higiene industrial a la motivación del personal en la empresa Constructora e Ingeniería Futura de Quetzaltenango, determinándose que el 70% de los trabajadores, manifestaron no haber sido capacitados sobre temas de seguridad e higiene industrial, demostrándose que existe una deficiencia en este aspecto en la compañía.

El estudio realizado por Guzmán, (2011), tomo como sujetos, las personas que laboran en una institución de educación privada tomando una muestra de 28 colaboradores, de género masculino y femenino que laboran en del área de mantenimiento contratados por planilla y por contrato, los cuales cubren diferentes turnos. La investigación es de tipo descriptivo; el instrumento utilizado fue una encuesta conformada por 32 preguntas con diferentes opciones de respuesta,

para determinar los conocimientos de las personas sujeto de estudio de manera individual.

Respecto al método fue de tipo descriptivo, ya que únicamente se hizo una descripción de los resultados y no se manipulo ninguna variable. El objetivo era identificar los conocimientos que posee el personal administrativo del área de mantenimiento en una institución de Educación Superior Privada de Guatemala respecto a seguridad industrial y las normas de prevención, que dio como resultado que un 39.29% de empleados manifestaron que conocen de forma regular que es un plan de seguridad, un 28.57% expreso que lo conocen poco, un 25% indico que no lo conocen y solamente un 7.14% dijo conocer que es un plan de seguridad reflejando que los empleados conocen de forma empírica algunos aspectos de seguridad concluyendo que por instinto de supervivencia, y no por recibir educación respecto al tema.

El sujeto de estudio de la investigación que realizó Molina, (2015), estaba compuesta por 40 empleados, de la extensión de fábrica del Ingenio La Unión S.A. de Santa Lucia Cotzumalguapa, Escuintla, dichos sujetos estaban en un rango de edad entre 18 y 50 años, de ambos sexos, de nacionalidad guatemalteca, que laboran en puestos del área administrativa y operativa. La investigación es de tipo descriptiva porque se desarrollaron situaciones, eventos y hechos relacionados al problema planteado.

En la anterior investigación se utilizaron dos tipos de instrumentos a través de los cuales se recopiló la información relevante, siendo estos la entrevista compuesta por 17 preguntas, su estructura es de forma cerrada, mixta y de respuesta múltiple. El Análisis estadístico fue presentado por la descripción tablas y gráficas. El objetivo era conocer que elementos debe incluir un programa de seguridad e higiene industrial como medio para prevenir accidentes en la empresa, a través de la gráfica que corresponde se puede observar que las medidas de seguridad e higiene industrial más comunes que se aplican en el área

de fábrica son: equipo de protección al personal el cual fue elegido por el 68% de la población, medidas contra incendio con 50% y protección de infraestructura con 48%, siendo las menos mencionadas en la entrevista por los colaboradores se encuentra vestuario con 36% y botiquín con 30%.

Otro estudio realizado donde los sujetos lo conformaron los gerentes y colaboradores de las empresas constructoras de la ciudad de Quetzaltenango, fue el de Pérez, (2013), se investigó al personal permanente y temporal que laboraban al momento de realizar el trabajo de campo, siendo la unidad de análisis 40 empresas constructoras de la ciudad de Quetzaltenango. El tipo de investigación fue descriptivo; el instrumento utilizado para la recolección de información fueron dos cuestionarios, uno dirigido a los gerentes de las empresas constructoras y el otro para el personal operativo de las mismas. Ambos cuestionario contienen preguntas abiertas y cerradas, relacionadas con las variables, lo indicadores de las variables y los objetivos de investigación.

Respecto al el análisis estadístico, se interpretó la información que se obtuvo de los cuestionarios, de las empresas constructoras, apoyados en cuadros y gráficos estadísticos, con el objeto de analizar cómo aplican las medidas de seguridad e higiene laboral las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango, que dio como resultado que el 45% de los gerentes de constructoras indican que si cuenta con medidas de seguridad e higiene laboral documentadas, mientras que el 55% no presenta ningún tipo de soporte en el tema de seguridad e higiene el ejercicio de las labores del personal operativo. Este resultado demuestra que la mayoría de colaboradores, especialmente albañiles y maestros de obra están en riesgo de sufrir un accidente y no trabajan en condiciones favorables de seguridad e higiene laboral.

La investigación realizada por Cardillo, (2013), utilizó como sujeto objeto de estudio a los comerciantes de 18 a 55 años, mujeres y hombres; también ha gerentes de los tres mercados municipales de la cabecera del departamento de

Retalhuleu. El tipo de investigación es descriptivo, los instrumentos creados para la recolección de información fueron tres instrumentos, dos cuestionarios y una boleta de observación.

El método estadístico fue a través de un censo para determinar el total del número de comerciantes, que integran los tres mercados municipales de la cabecera del departamento de Retalhuleu, que corresponde a un censo, en estadística descriptiva. El objetivo fue determinar de qué manera se aplica la seguridad e higiene en los mercados municipales, como resultado, se estableció que no utilizan medidas de seguridad industrial, lo que provoca accidentes en los diferentes mercados como resbalones por goteras, incendios, en relación a ello el 67% de los gerentes entrevistados afirmaron que no han sucedido ningún accidente en el mercado y el 33% respondieron que si han ocurrido accidentes dentro del mercado por ejemplo incendios que son ocasionados por cortos circuitos.

Adicionalmente, es importante mencionar que existen estudios internacionales que se relacionan con el tema de la satisfacción laboral, y sirven de soporte para esta investigación. A continuación se mencionan los más relevantes:

El estudio de García (2012), realizó un estudio donde los sujetos o unidad de análisis está centrada en trabajadores por cuenta ajena entre un rango de 25 a 45 años con o sin cargas hipotecarias o familiares. Las personas entrevistadas se distribuyeron en un 35% por el género masculino y un 65% en el género femenino, en la composición por rango de edad se observó que el 10% de las personas son menores de 25 años, el 55% de encontraban entre 25 a 35 años el 20% de las personas se encontraban entre 35 y 45 años y el 15% las personas tenían más de 45 años.

El tipo de investigación se ha utilizado una metodología no experimental para buscar las características que describen a una determinada población, se ha

buscado los elementos motivadores en un grupo de trabajadores con una situación laboral estable. Como instrumento se utilizó la técnica de la entrevista en profundidad o entrevista abierta, se realiza a través del intercambio de información entre el entrevistador y el entrevistado. En relación al análisis estadístico, fue descriptivo o deductivo, con la técnica de gráficas.

El objetivo se centró en describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, y las analiza a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral. Respecto al análisis de elementos motivadores las personas entrevistadas referente a si recibían algún reconocimiento si realizaban un trabajo bien hecho se distribuyeron en un 50% que no tenían ningún reconocimiento, un 40% que si obtenían reconocimiento y un 10% que tenían una compensación económica. Concluyéndose que las personas entrevistadas que valoraban mala su relación con su superior o jefe, lo atribuyen a la falta de reconocimiento de este a su trabajo.

El estudio realizado por Quintanar, (2005), los sujetos de estudio fue el universo de Mercado Soriana de Pachuca, Hidalgo, México, constan de 120 persona que laboran ahí tanto hombre como mujeres entre una edad de 18 y 45 años. El tipo de investigación fue descriptivo transversal cuantitativa, ya que solo se midió una sola vez las variables del fenómeno al mismo momento del espacio y tiempo. Para evaluar las variables que presenta la investigación se diseñó el instrumento tipo cuestionario con la escala de likert por el tipo de diseño, con una serie de preguntas cerradas cuyo fin era el de corroborar los datos teóricos planteados. Respecto al análisis estadístico fue inferencial o inductiva. El objetivo de la investigación se centró en conocer si se puede utilizar una estrategia única o global de motivación, a pesar de sus diferencia individuales como sexo, escolaridad, estado civil, edad y antigüedad dentro de la empresa, en los trabajadores de la tiene de autoservicio Soriana de Pachuca Hidalgo, específicamente en los trabajadores de piso o ventas.

En relación al factor incentivo, el promedio fue de 4.59. Las personas de 36 a 40 años quienes demostraron que es el principal motivador, con el 5, de acuerdo a la escala de Likert. Concluyendo que el factor motivacional que jerárquicamente fue el principal es el de Estima, donde los trabajadores de piso de esta empresa buscan obtener afecto, aprecio, apego, etc.

Otro estudio a nivel internacional es el realizado por Gutiérrez, (2015), donde la población en estudio de la investigación está conformada por los 30 colaboradores que laboran en el Supermercado Metro del distrito de Lambayeque, Perú. El tipo de investigación es cuantitativo con diseño de estudio descriptivo-correlacional, pues se busca determinar la situación de las variables involucradas. Los instrumentos fueron entrevistas exploratorias, para poder construir cuestionarios que fueron empleados para la evaluación de los factores según Herzberg diseñado con la técnica de Likert, contiene 34 Ítems e intenta medir los factores motivacionales y de higiene.

Método o análisis estadístico fue inferencial o inductivo usa la teoría de las probabilidades para generalizar las características de una población a partir de las características de una muestra representativa. Respecto a la Influencia de los factores motivacionales y de higiene de Herberg en el clima organización, la interpretación de coeficiente de Spearman indica que el valor oscila entre -1 y +1 para señalar asociaciones negativas o positivas respectivamente, en este caso, los valores resultantes se acercan a +1. Por lo tanto se afirmó que al realizar cambios en la variable independiente Motivación en su dimensión Motivacional se logra que la variable dependiente de Clima organizacional varíe en un 90.60%, asimismo al realizar cambios y/o mejoras en la variable independiente motivación en su dimensión de higiene se logra que la variable dependiente de clima organizacional varíe en un 88.10%.

Este hallazgo permitió aseverar que para mejorar aspectos del clima organizacional y obtener buenos resultado se puede trabajar con mayor ahínco en

la dimensión Motivacional de la Variable Motivación debido a que es la más prevaeciente en los trabajadores del Supermercado Metro-Distrito de Lambayeque en Perú.

En el Perú, otra investigación realizada por Gherman y Alembert, Osorio, (2011), tomaron como sujeto de estudio la muestra elegida fue conformada por trabajadores en tiendas de una empresa representativa del sector retail de Lima Metropolitana. Este fue aplicado a una muestra de 472 trabajadores operativos de una compañía privada de servicios, representativa del sector retail, de la ciudad de Lima Metropolitana. En total se recolectaron 2225.

El tipo de investigación, se aplicó con un enfoque cualitativo, descriptivo y tuvo un diseño no experimental, mientras que el instrumento para la recolección de los datos se llevó a cabo a través de un cuestionario estructurado, basado en el estudio inicial por Herzberg. El método o análisis estadístico consistió básicamente en un análisis descriptivo de los datos.

La investigación se centra en la motivación efectiva de los trabajadores representa una preocupación constante de los administradores de cualquier organización. Al respecto, el modelo de Herzberg es un referente clásico que plantea la existencia de dos grandes categorías de factores, los motivadores y los de higiene, enfatizando que no se deben confundir. Los factores motivadores, asociados a la satisfacción en el trabajo, están separados y son distintos de los factores higiénicos, asociados a la insatisfacción laboral.

Como conclusión se determinó que existen similitudes desde el punto de vista de las categorías asociadas con los factores de motivación y factores de higiene; es decir, los factores motivadores hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo y son generadores de gran satisfacción; mientras que los factores de higiene hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos negativos hacia el trabajo y son generadores de

la insatisfacción. Los motivadores representaron entre 60% y 90% de la razón por la satisfacción en el empleo, y entre 5% y 40% de la razón por la insatisfacción en el empleo. Por otro lado, los factores de higiene representaron entre 65% y 80% de las razones por las que los trabajadores se hallaban descontentos con sus empleos, y entre 10% y 30% de las razones por las que los trabajadores se hallaban contentos con sus empleos.

Guevara, (2010), realizó un estudio en la República Bolivariana de Venezuela, donde tomo como Sujetos de estudio hombres y mujeres que trabajan en una empresa de producción petrolera ubicada en la ciudad de Maturín; la población estuvo conformada por doscientos setenta y nueve (279) trabajadores(as). El tipo de muestra fue probabilística no intencional, empleándose el modo aleatorio simple para su conformación. Quedó constituida por 84 trabajadores (30% de la población), de los cuales 12 fueron excluidos. La muestra final se conformó con setenta y dos (72) trabajadores(as). De éstos, 52 fueron considerados como grupo experimental y 20 fueron considerados como grupo control.

El tipo de investigación fue un estudio transversal, descriptivo – correlacional, ya que se realizaron observaciones en un momento único en el tiempo, recolectándose datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos, y reportan lo que arrojan estos datos; y además describen vinculaciones y asociaciones entre categorías, conceptos, variables, sucesos, contextos o comunidades.

El instrumento denominado Satisfacción laboral, fue una encuesta de evaluación consta de dos partes bien definidas. La primera parte es la aplicación de un cuestionario de ocho preguntas directas cerradas, y la segunda parte del cuestionario se amplió con un análisis cualitativo de la satisfacción.

Respecto a el análisis estadístico los datos obtenidos de las variables biosociodemográficas y laborales están representados por cuadros y para su

análisis se emplearon distribuciones de frecuencia y datos de asociación por medio de medidas de tendencia central (Porcentajes y Promedios) y medidas de dispersión (Desviación Estándar). Con la finalidad de evaluar si se presentaban diferencias estadísticas significativas se utilizó la prueba de análisis de la varianza (ANOVA).

El resultado de la investigación, en relación a el Índice Global de Satisfacción Laboral evidenció que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programas de Calidad de Vida existentes a través de la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos, con el fin de propiciar el aumento del bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuiría positivamente en la productividad general.

A continuación se presentará los contenidos teóricos sobre la satisfacción laboral, cuya finalidad es enriquecer la investigación y ampliar este tema, proporcionando información que respalda a la misma.

1.1. Concepto de satisfacción y motivación

1.1.1. Satisfacción

De acuerdo con Hannoun (2011) la satisfacción laboral se define de forma genérica la satisfacción laboral como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores de cada individuo. Generalmente los aspectos que influyen en la percepción del empleado son: las necesidades, los valores y los rasgos personales, retribución, condiciones de trabajo, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso. Donde cabe mencionar que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y al desempeño laboral.

Existen factores que afectan negativamente a los trabajadores, y que puede llegar a producir gran nivel de insatisfacción. Algunas de las causas principales son: salario bajo, mala relación con los compañeros o jefes, escasas posibilidades de promoción, personas inseguras, ambiente laboral tenso, malas condiciones de trabajo. Una de las consecuencias la desmotivación esta puede afectar el rendimiento y productividad de la empresa y como conclusión de este estudio se resalta que la satisfacción laboral tiene una correlación positiva y significativa con el bien estado de ánimo, actitudes positivas, salud física y psíquica, conductas laborales.

La teoría de dos factores formulada por Herzberg (1959) postula dos clases de aspectos laborales, un grupo de factores extrínsecos y un grupo de factores intrínsecos. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla, pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos, aquellos circunstanciales al trabajo. Es decir que la satisfacción laboral solo puede venir generada por los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción laboral seria generada por los factores extrínsecos.

De esta misma forma Davis y Newstrom (2003), citado por Agüera Ibáñez, Enrique, (2004), definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Donde relacionan la satisfacción laboral con la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo. Según Koontz y Weihrich (1998), la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado.

Por otra parte, Wright y Bonnet (2007) la satisfacción laboral es uno de los problemas más comunes en las organizaciones. Sin embargo también es una de las formas más antiguas utilizadas para poder medir y conocer la felicidad de los colaboradores en su lugar de trabajo.

Sikula (1992) menciona que la satisfacción en el trabajo es el resultado entre la persona y la interacción de las necesidades humanas e incitaciones que ocurren en la empresa. Por otra parte Blum y Nayles (1995) indican que la satisfacción laboral es el resultado de las actitudes del empleado ante el trabajo. Mientras que Wright y Davis (2003) señalan que dicha satisfacción refleja la interacción entre el colaborador y el ambiente laboral, donde logra determinar qué es lo que ellos quieren y qué es lo que ellos sienten que reciben.

Bracho (1998) menciona que la satisfacción laboral se refiere a la respuesta de los trabajadores en relación a sus experiencias, necesidades y expectativas. Koonts y O'Donnell (1995) plantean que se refiere al bienestar que las personas perciben en su lugar de trabajo, relacionándolo directamente con la motivación de éste mismo. Apoyado por la idea de Chiavenato (1986) quien señala que esta satisfacción determina la actitud del individuo hacia su labor.

Para Lobarria y Guimares (1993) la satisfacción laboral es resultado de las reacciones afectivas de los empleados hacia las distintas facetas y experiencias en el trabajo. Mason y Griffin (2002) mencionan que en las organizaciones se dan procesos llevados a cabo en grupos, por lo que la satisfacción laboral no debe ser conceptualizada únicamente a nivel individual, sino que también a nivel grupal y organizacional.

1.1.2. Concepto de satisfacción en el trabajo

La satisfacción laboral es uno de los temas de más interés en los últimos años y de los más relevantes en la Psicología Industrial. Para Weinert (1985) el alto interés acerca del tema se debe a los cambios que han ocurridos en las teorías a través de la historia.

Entre estos cambios se puede mencionar: la posible relación entre la productividad y satisfacción en el trabajo, demostración de la relación negativa que

hay entre la satisfacción y pérdidas horarias, relación entre satisfacción y clima organizacional, dirección organizacional en relación a las actitudes y sentimientos de los colaboradores, importancia entre las ideas de valor y objetivos de los trabajadores, calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida individual.

Este mismo autor menciona cómo algunos aspectos psicológicos, como las relaciones afectivas, pueden despertar e influenciar los niveles de satisfacción e insatisfacción en el lugar de trabajo. Los sentimientos del colaborador frente a su situación laboral, se transforman en actitudes hacia éste mismo.

La concepción de la satisfacción laboral como una actitud se distingue básicamente de la motivación, ya que ésta última se refiere a la selección de conducta. Mientras que la satisfacción toma en cuenta los sentimientos afectivos frente al trabajo y las consecuencias que se derivan.

Robbins (1996) también coincide con Weinert, centrando la satisfacción laboral con la percepción del empleado hacia su trabajo. Donde una persona con actitudes positivas muestra un nivel de satisfacción más alto, mientras que una persona con actitudes negativas se muestra más insatisfecha.

Se debe destacar que un puesto de trabajo es más que una serie de actividades que el colaborador debe realizar. Ya que también requiere interacciones entre compañeros, jefes y subordinados; además de el cumplimiento de reglas y políticas organizacional y condiciones de trabajo.

Robbins (1996) también indica que los factores más importantes en un puesto son: recompensas equitativas, condiciones que contengan respaldo, apoyo y flexibilidad personal, al igual que un trabajo desafiante mentalmente. Con lo que la satisfacción laboral puede ser relacionada con la productividad, ausentismo y rotación.

Estos factores retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un empleado en su trabajo. Donde la satisfacción lleva a una mejora en la productividad, y una permanencia más estable.

Robbins explica a través de éste gráfico, cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción. (Ver figura 1.)

Figura 1. Respuestas a la insatisfacción en el puesto.



fuelle: Robbins (1999, pág. 46)

- a) Salida: Comportamiento relacionado con abandonar la organización; renuncia o buscar otro empleo.
- b) Voz: Intento de mejorar las condiciones; sugerencias, discusiones, actividades sindicales.
- c) Lealtad: Espera pasiva y optimista que mejoren las condiciones; hablar a favor, confiar en la organización.

- d) Negligencia: Permitir pasivamente que las condiciones empeoren; ausentismos, retrasos, disminución de esfuerzo.

Para Gibson (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los colaboradores proyectan acerca de sus funciones laborales. Él lo define como resultado de percepciones que tiene el trabajador ante su puesto, basado en factores relacionados con el ambiente, dirección, políticas, procedimientos, afiliación a los grupos, condiciones y beneficios. Aunque hay varias dimensiones asociadas con la satisfacción laboral, hay cinco que tienen características cruciales según el autor:

- a) Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad.
- b) Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje.
- c) Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades de mejora.
- d) Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- e) Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo.

Muñoz, (1990) define la satisfacción laboral como un sentimiento de agrado que experimenta un empleado por el mismo hecho de realizar su trabajo, actividades que le interesen, en un ambiente adecuado y cómodo, con compensaciones psico-socio-económicas según sus expectativas. Así mismo define la insatisfacción laboral como un sentimiento de desagrado que experimenta la persona al realizar su trabajo en algo que no le interesa, en un ambiente que le disgusta, y con compensaciones no acordes a sus expectativas.

Loitegui, (1990) aborda la misma idea para definir su concepto de satisfacción en el trabajo. Utilizando a la vez, temas y términos como la motivación, actitud del empleado, moral laboral. Según Locke (1976) la satisfacción laboral es un estado

emocional resultante de la percepción subjetiva de las experiencias de las personas en su lugar de trabajo. Es un sentimiento de placer, bienestar o felicidad que experimenta la persona. Sin embargo, este sentimiento es influenciado por distintas facetas del trabajo. Ya que una persona puede estar satisfecha en general con su puesto, o solamente con algunos aspectos; por ejemplo estar de acuerdo con el sueldo que percibe, pero no con las relaciones con sus compañeros.

Este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica un modelo compensatorio. Es decir, que un nivel elevado de satisfacción en una faceta puede compensar los niveles bajos de otras. De esta misma forma, se determina una interacción entre las diferentes áreas de trabajo, para poder compensar y condicionar las distintas facetas.

Para Blum (1976) los conceptos: actitudes, satisfacción y moral laboral tienen gran similitud; aunque señala que son interrelacionados pero distintos. Ya que las actitudes, contribuyen a la satisfacción, y ésta última influye en la moral.

- a) Actitud laboral: Manera en que el empleado se siente respecto a su trabajo; su manera de reaccionar ante distintas circunstancias.
- b) Satisfacción laboral: Resultado de actitudes que tiene el trabajador hacia su puesto.
- c) Moral laboral: Sentimiento de ser aceptado y pertenencia. Tiene como determinantes fundamentales el sentimiento de solidaridad, el objetivo común del grupo, progreso hacia los objetivos y participación para alcanzar éstos mismos.

La satisfacción laboral para Loitegui (1990) es un conjunto que depende tanto de características individuales del trabajador, como también características del trabajo en sí. Es un concepto integrado por satisfacciones específicas; una

reacción afectiva de una persona ante todos los aspectos del contexto laboral. Esta idea es apoyada por el modelo compensatorio, de forma que in nivel elevado de satisfacción en determinado aspecto, puede compensar o suplir deficiencias en otras facetas.

Su investigación parte de este modelo pluridimensional de satisfacción laboral, en el que se centra en dimensiones asociadas con el trabajo mismo. Es decir, se enfoca en las características peculiares de la personalidad del colaborador relacionadas con el contexto de su puesto.

Según el autor las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral son:

- a) Eficacia en la organización
- b) Condiciones físico-ambientales
- c) Contenido interno
- d) Grado de autonomía
- e) Tiempo libre
- f) Ingresos económicos
- g) Posibilidades de formación
- h) Posibilidades de promoción
- i) Reconocimiento
- j) Relaciones con los jefes
- k) Colaboración y trabajo en equipo
- l) Prestaciones

Por último, para Kreitner y Kinicki (1997) la satisfacción laboral es la respuesta emocional que el individuo tiene hacia varias facetas del trabajo. Esta definición al igual que la anterior, no la conceptualiza como un término estático; ya que la satisfacción en el trabajo se proyecta desde varios aspectos o facetas.

Para finalizar, se puede decir que tomando todos los aportes de los autores, la satisfacción laboral implica distintos aspectos e influye en el estado de ánimo y situación emocional de los trabajadores, afectando los aspectos del área laboral.

1.1.3. Teorías de la satisfacción en el trabajo y de la motivación del trabajador:

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959), en Hancer y George (2003). Aquí se menciona que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades, donde una es independiente de la otra. Por lo que estas necesidades influyen de manera distinta en la conducta.

La primera está formada por los factores motivadores o satisfactorios, los que se centran en el contenido del trabajo: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

Mientras la segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios. Estos factores se relacionan con el contexto del trabajo, ya que se ocupan del ambiente externo de éste mismo; ellos son: política de la organización, calidad de supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Por otra parte se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- a) Fisiológicas: hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

- b) Seguridad: seguridad y protección del daño físico y emocional.
- c) Social: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- d) Estima: factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- e) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

McGregor (1959) señala que el comportamiento de las personas es direccionado por la satisfacción de sus mismas necesidades.

Ayres y Malouff (2007) postulan que la Teoría Social Cognitiva de Bandura, es una manera para ayudar a que los empleados se sientan más positivos ante el trabajo, y de esta manera, más satisfechos.

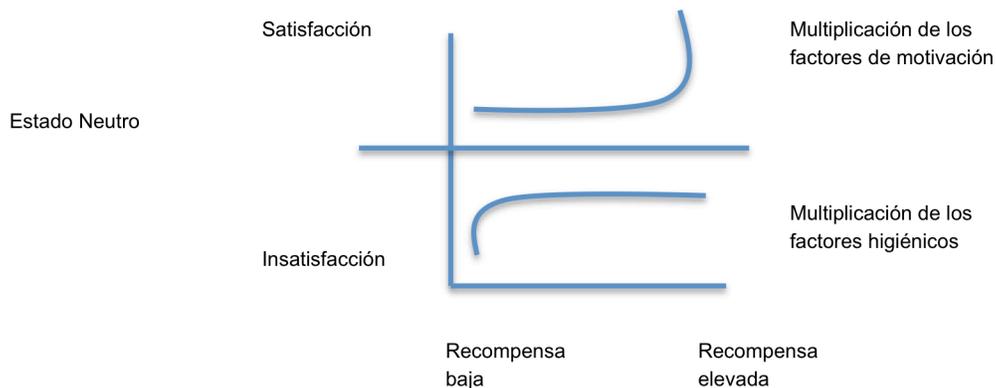
Según la conducta generada por los trabajadores como consecuencia de la satisfacción laboral, y la relación a nivel motivacional, se han generado una serie de teorías de la motivación.

- a) “La teoría de los dos factores” de Herzberg.
- b) “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler.

1.1.4. “La teoría de los dos factores”

Herzberg (1967) menciona que la satisfacción e insatisfacción laboral representan fenómenos distintos en la conducta profesional. Señala que los trabajadores tienen dos grupos de necesidades: unas relacionadas con el medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras relacionadas con el mismo trabajo (necesidades de motivación). Si solo se satisface un grupo de estas necesidades el trabajador no se siente satisfecho, sino en un estado neutro. Mientras que si ambas necesidades no son cubiertas, él ya se siente insatisfecho; al igual que si ambas con cubiertas el individuo ya se encuentra completamente satisfecho. (Ver figura 2).

Figura 2. Influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción.



fuelle: Herzberg (1967, pág. 76)

1.1.5. “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”

Lawler (1973) señala la relación expectativa-recompensa, basada en los distintos aspectos del trabajo. Se puede decir que este modelo es un perfeccionamiento de la teoría de motivación planteada por Porter y Lawler (1968). Parte de la hipótesis que la expectativa y recompensa produce la satisfacción o insatisfacción. Es decir, que ésta depende de la recompensa que se da al empleado por su rendimiento en

el trabajo, y lo que él consideraba adecuado recibir. Por lo que si la recompensa brindada, es mayor a lo que la persona espera, el individuo alcanza un nivel de satisfacción; y viceversa si recibe menos de lo que esperaba, se produce la insatisfacción.

Padrón (1995) indica que la satisfacción personal y profesional están relacionadas con la salud mental y el equilibrio personal. La satisfacción se ve afectada por situaciones del trabajo y características propias de la personalidad de cada individuo, por lo que todo repercute en la estabilidad emocional, ya sea causando tensión, estrés, o malestar. Ya que la personalidad se realiza en la interacción con el medio, es decir que las personas se van adaptando.

Para este mismo autor, la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas:

- a) Perspectiva personal: la satisfacción es determinada por el propio trabajo que la persona realiza; cuando se proyecta de forma gratificante hacia sus propias necesidades.
- b) Perspectiva profesional: la satisfacción es determinada por el entorno del trabajo y las relaciones personales.

Por tanto, al vivir la experiencia de autoeficacia personal, se siente profesionalmente satisfecho.

Brüggemann (citado por Padrón, 1995) habla de la satisfacción profesional como el resultado entre lo que hace la persona y lo que realmente debería de hacer. Si la distancia entre ambos supuestos disminuye, la satisfacción aumenta.

Zubieta y Susinos (1992) señala la satisfacción como el grado en que las necesidades personales son cubiertas en la situación laboral, haciendo referencia

a la teoría de las necesidades sociales. También menciona que la satisfacción laboral es el resultado de cómo se ajustan las características del puesto de trabajo con los deseos de los empleados; basándose en la teoría del grupo de referencia social.

Para González Tirados (1991) el concepto de satisfacción aparece ligado al clima organizacional. Debido a está conformado por un conjunto de estímulos y factores que el colaborador percibe como característicos de su lugar de trabajo. Smith (1979) define el concepto de satisfacción laboral como una actitud connotada emocionalmente. Es decir, está valorada por las condiciones de trabajo de la persona, no solo identificado como un nivel, sino como una emoción ante su puesto.

1.2. Motivación

Según Chiavenato (2000), la motivación es el resultado de la interacción entre la persona y la situación que le rodea. Es decir, con cada situación que un individuo vive, hay una interacción la cual lo motiva o no a seguir.

Frederick Herzberg (1995) define la motivación como el resultado de los factores de motivación y de higiene. Los factores de motivación son que influyen principalmente a la satisfacción laboral; éstos son: logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos. Mientras los factores de higiene cuando son inadecuados causan insatisfacción; entre éstos están; sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status.

Así mismo, Mahillo (1996) indica que la motivación es el primer paso que lleva a las personas a realizar una acción. Es decir, para que una persona lleve a cabo una actividad, antes debe de estar motivado.

1.3. Tipos de motivación

Existen distintos tipos de motivación en función del origen del estímulo.

1.3.1. Motivación intrínseca

En la motivación intrínseca la persona realiza una actividad por incentivos propios. Aquí la satisfacción de realizar o conseguir algo, no está determinada por factores externos. Sino que está relacionada con la autosatisfacción personal.

1.3.2. Motivación extrínseca

En la motivación extrínseca el motivo que estimula a la persona a realizar una actividad, es un incentivo externo, no proviene de la propia acción.

1.3.3. Motivación personal

La motivación personal es determinada por necesidades personales, influenciada por el cumplimiento de objetivos.

1.3.4. Motivación laboral

La motivación laboral es aquella relacionada con el ámbito de trabajo y el puesto que la persona se desempeña.

1.4. Teorías de la motivación:

1.4.1. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (Maslow, 1954)

Esta teoría es de las más conocidas. Maslow identificó cinco niveles de necesidades estructurados en una pirámide. Donde las necesidades básicas se encuentran debajo y las racionales arriba. Estas necesidades se relacionan de forma jerárquica, por lo que se debe satisfacer antes las necesidades inferiores para poder alcanzar las necesidades superiores. (Ver figura 3)

- a) Autorrealización: autoexpresión, independencia, competencia, oportunidad.
- b) Estima: reconocimiento, responsabilidad, prestigio.
- c) Sociales: compañerismo, aceptación, pertenencia, trabajo en equipo.
- d) Seguridad: seguridad, estabilidad, evitar riesgos.
- e) Fisiológicas: alimento, ropa, confort, conversación.

Figura 3. Pirámide de Maslow



fuelle: Maslow (1954, pág. 114)

1.4.2. Teoría del factor dual de Herzberg (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967)

Esta teoría se basa en los factores higiénicos y motivadores, mostrando que

son diferentes los factores que motivan y desmotivan.

a) Factores higiénicos

Factores externos a la tarea. La satisfacción de éstos elimina la insatisfacción, pero no garantiza la satisfacción completa, ni una motivación que lleve al logro de objetivos.

b) Factores motivadores

Hacen referencia al trabajo en sí. La presencia o ausencia de éstos determinan el hecho que las personas se sientan motivadas.

Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la Pirámide de Maslow. Mientras los factores motivadores coinciden con los niveles más altos.

Entre los factores higiénicos se pueden encontrar:

- a) Factores económicos: sueldos y prestaciones.
- b) Condiciones físicas: entorno físico del trabajo.
- c) Seguridad: procedimientos, políticas y reglas de la organización.
- d) Factores sociales: relación con los compañeros.
- e) Status: puestos, privilegios.

Entre los factores motivadores están:

- a) Tareas estimulantes: posibilidad de manifestar la propia personalidad.
- b) Sentimiento de autorrealización: contribuir a la creación de valor.
- c) Reconocimiento: confirmación de un trabajo importante.
- d) Logro: cumplimiento.

1.4.3. Teoría de McClelland (McClelland, 1989)

McClelland se basa en conceptos que relaciona directamente con la motivación. Éstos son:

- a) El logro: influye a establecer metas más elevadas, con el objetivo de sobresalir en el momento de cumplirlo.
- b) El poder: relacionado con la necesidad de influir sobre otras personas, que sus ideas predominen y tener un mayor control.
- c) La afiliación: deseo de relacionarse y estar en contacto con todas las otras personas.

1.4.4. Teoría X y teoría Y de McGregor (McGregor, 1966)

La teoría X señala que las personas son irresponsables, perezosos, poco creativos, por lo que deben ser dirigidos e influenciados y motivados por medio del castigo. Mientras la teoría Y supone que el esfuerzo en las personas es algo natural, les gusta auto dirigirse y el cumplimiento de objetivos debe ser recompensado.

1.4.5. Teoría de las expectativas.

Vroom (1964) es el autor más conocido en esta teoría, aunque también ha sido completada por Porter-Lawler (1968). La teoría de las expectativas indica que la conducta de las personas es resultado de distintas elecciones, y éstas se encuentran basadas en creencias propias y actitudes. Donde el objetivo principal de dichas elecciones es lograr maximizar las recompensas y minimizar el peligro o riesgo. Lo que se traduce, a que las personas motivadas encuentran las metas e

incentivos como algo valioso para ellos, con una alta posibilidad y creencia de lograr alcanzarlas.

Esta teoría afirma que los individuos realizan todo esfuerzo con la expectativa de un cierto éxito; si logran dicho objetivo habrán consecuencias y cada una de estas consecuencias tienen un valor determinado para él. Mientras mayor es la expectativa de la persona, mayor es el esfuerzo. Además, la relación entre esfuerzo y rendimiento depende de las percepciones de la persona y sus mismas habilidades.

Todo esto se traduce a que la fuerza de la motivación es un resultado, del valor de la recompensa que el individuo espera tener y la probabilidad que tiene de lograr el objetivo.

Fuerza de la motivación = Valor de la recompensa * Probabilidad de logro.

Para lograr esto, se debe definir exigencias que sean alcanzables con esfuerzo; mientras la recompensa también debe estar alineada a las verdaderas expectativas.

1.4.6. Otros conceptos de la teoría de las expectativas

- a) Normas: regulan el comportamiento dentro de la organización, y contribuye a que las tareas se cumplan correctamente.
- b) Incentivos generales: sueldos y salarios, influyen en la incorporación y permanencia de las personas dentro de la organización.
- c) Incentivos individuales y grupales: fomentan el esfuerzo personal y del grupo.
- d) Aceptación del grupo: valoración entre compañeros, influye en el esfuerzo y cumplimiento de tareas.

- e) Identificación con los objetivos: grado en que la persona interioriza los objetivos de la organización.

1.4.7. Teoría ERC de Alderfer.

Esta teoría se relaciona con la teoría planteada por Maslow, ya que propone que hay tres necesidades básicas, las cuales también actúan de forma jerárquica.

- a) Motivación de existencia: necesidades más básicas; fisiológicas y de seguridad.
- b) Motivación de relación: necesidades sociales; interacción con otros individuos, apoyo, reconocimiento y sentido de pertenencia.
- c) Motivación de crecimiento: necesidades personales; desarrollo y crecimiento personal.

1.4.8. Teoría de fijación de metas de Locke (Locke, 1969)

Esta teoría señala que la intención de alcanzar una meta es la fuente primaria de la motivación. Las metas motivan y guían las acciones de las personas, e impulsan a dar un mejor rendimiento. Las funciones de las metas son: centrar la atención hacia un objetivo, aumentar el esfuerzo y persistencia, y ayudar a elaborar estrategias. Para que éstas sean útiles, deben ser específicas y desafiantes para el individuo.

1.4.9. Teoría de la equidad de Stancey Adams.

Esta teoría indica que las personas comparan sus recompensas según su trabajo, con lo que evalúan si éstas son justas. Cuando se encuentra un estado

injusto, se busca la equidad; mientras que si se recibe lo mismo que los demás o lo que se considera justo, la persona se siente satisfecha y por ende, motivada.

Según Sheier (1985) al hacer que una actividad sea más interesante, se genera más motivación y se realiza de mejor manera. Él señala diferentes factores que influyen en la motivación:

- a) La motivación para realizar una actividad puede ser aumentada por el material brindado para llevar a cabo ésta misma.
- b) Una actividad debe tener más elementos positivos, que contrarrestes los negativos.
- c) El objetivo final debe estar claro.

Los objetivos deben ser conocidos y comunicados a toda la organización, para que los colaboradores puedan contribuir al cumplimiento. Además de contar con sistemas de evaluación para poder dar seguimiento y dar mejoras.

Otro elemento motivador, son las recompensas y el adecuado reconocimiento a las actividades realizadas por los trabajadores. Por lo que si existe un sistema de incentivos, debe ser concreto y equitativo.

El feedback también se puede señalar como un elemento que influyen la motivación. Ya que es importante hacer saber si el trabajo se está haciendo bien o mal, además de dar un valor a éste mismo. Con esto se puede concluir que entre los factores que favorecen la motivación son: la comprensión, recompensas, facilitar tareas, animar e involucrar a las personas, mediar los conflictos y dar valor a las actividades que se están llevando a cabo. Mientras que algunos factores que dificultan la motivación son: críticas hacía el trabajo, poca claridad, supervisión no adecuada, ocultar la verdad, no apoyar a los trabajadores, asignar actividades poco interesantes, poca integración y falta de comunicación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La organización objeto de estudio se dedica a la actividad aseguradora y es una organización nacional que se dedica a la venta diversa de seguros dentro y fuera de la ciudad. De acuerdo con el informe presentado por el departamento de contratación del personal y Gerencia en los últimos años ha presentado altos niveles de rotación de personal en plazas como ventas y servicio al cliente, bajos niveles de satisfacción laboral, bajos niveles de servicio al cliente (mayor número de quejas o conflictos). Estos factores afectan el nivel de resultados y productividad, ya que el personal en general presenta actitudes como cansancio, enojos o conflictos entre compañeros, improductividad, mal ambiente laboral y mala atención al cliente, entre otros.

El presente estudio busca medir la satisfacción laboral dentro de la organización, estableciendo los factores determinantes para la misma y con base en los resultados generar soluciones y recomendaciones prácticas que permitan potencializar los factores positivos y eliminar o mitigar los factores que producen insatisfacción. Asimismo que el encargado o responsable del departamento pueda dar un seguimiento y tomar medidas o implementarlas para que el nivel de satisfacción de los empleados se mantenga y mejore.

Por lo anterior, el presente estudio conlleva a plantearse la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo en una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala?

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo en una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala.

2.1.2. Objetivos específicos

- a) Establecer si la información aportada por los encargados de la salud, higiene y seguridad en el trabajo han cubierto las expectativas de los trabajadores de las áreas administrativa y operativa de una empresa aseguradora.
- b) Exponer si las condiciones físicas del trabajo previenen riesgos laborales en cuanto a higiene en las áreas operativas y administrativas de una entidad aseguradora.
- c) Describir si las políticas de higiene, salud y seguridad han permitido mantener un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades físicas y mentales de los trabajadores objeto de estudio.
- d) Establecer si existe una preocupación del patrono de la asegurada objeto de estudio, en realizar actividades para el reconocimiento del desempeño de los empleados del área administrativa y operativa de la entidad.

- e) Determinar si dentro de la aseguradora existe motivación laboral respecto a las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtiene en el trabajo.
- f) Identificar satisfacción laboral de higiene y motivación en las áreas operativa y administrativa de una empresa de seguros.

2.2. Elementos de estudio:

Satisfacción laboral (Factores determinantes de la satisfacción)

2.3. Definición de los elementos de estudio

2.3.1. Definición conceptual

Satisfacción laboral:

Para Herzberg (1959), se define a través de la teoría de los dos factores: motivación-higiene. Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo.

2.3.2. Definición operacional:

Satisfacción laboral:

En la presente investigación se definió como satisfacción laboral, al resultado de conocer por medio de un cuestionario, las opiniones de un grupo de trabajadores del área administrativa y operaria, sobre la importancia de la comodidad y el agrado de trabajar de manera correcta y placentera en sus puestos de trabajo para brindar buenos resultados.

Según Anónimo (S/F), dicha teoría se originó en una investigación en la cual Herzberg y sus colaboradores hicieron en un grupo de ingenieros y contadores a quienes les pidió respondieran una serie de preguntas. En el resultado de las respuestas obtenidas Herzberg y sus colaboradres llegaron a la conclusión que la motivación en los ambientes laborales de define en dos tipos de factores, que son independiente y específico.

Factores de higiene:

- a) La supervisión.
- b) Las relaciones interpersonales.
- c) Las condiciones físicas del trabajo.
- d) Las remuneraciones.
- e) Las prestaciones.
- f) La seguridad en el trabajo.
- g) Las políticas y prácticas administrativas de la empresa.

Factores motivadores:

- a) La sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo.
- b) El reconocimiento al desempeño.

- c) Lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza.
- d) La mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia.
- e) Las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo.

2.4. Alcances y límites

Este estudio es válido para los trabajadores de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala del área administrativa y operativa de dicha organización en jornada de tiempo completo. El estudio se realizó a personas de ambos géneros con un rango de edad entre 25 a 65 años.

En el tiempo estipulado en que se realizaron los procesos de investigación se dieron limitantes como falta de colaboración de los empleados, miedo de revelación de resultados en cuestionarios, falta de tiempo para las entrevistas y muy poca información de respuestas en las mismas.

2.5. Aporte:

Esta investigación permite identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral en los puestos de trabajo dentro de la organización y el impacto que genera cada uno de ellos dentro de la misma. Para la sociedad Guatemalteca el estudio pretende brindar insumos a las empresas para identificar los principales factores de satisfacción que presentan sus trabajadores con el fin de mejorar y modificar las conductas dentro de cada una de las empresas; establecer parámetros y mecanismos para la correcta aplicación e incrementar la satisfacción laboral en cada uno de los mismos.

Para la Universidad Rafael Landívar, será de suma importancia saber en dónde se puede tomar más en cuenta la satisfacción laboral dentro de su

organización y los factores más importantes que presentan la satisfacción laboral. Y que este estudio sea así mismo de contribución para el aprendizaje de todos los estudiantes que presenten interés por este tema.

Para los trabajadores y la empresa de investigación, será de gran ayuda y beneficio que puedan ver los pros y contras de la satisfacción laboral de manera que puedan dar el seguimiento oportuno y continuo al caso. Asimismo, se les brindara una propuesta de prácticas que les ayudara a potenciar la importancia de la satisfacción dentro de la empresa para y fortalecer la productividad de sus actividades.

Finalmente, la presente investigación podrá ser una fuente de consulta para todos los estudiantes de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional para tener en cuenta los factores asociados a la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de una organización y lo importante que son para que logren sus metas y objetivos al identificar satisfacción laboral de higiene y motivación en las áreas operativa y administrativa de una empresa de seguros, si los encargados o el patrono ha cubierto las expectativas, si la condiciones físicas del trabajo previenen riesgos laborales en cuanto a higiene, así como la existencia de políticas adecuadas para el reconocimiento laboral por desempeño, etcétera.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

El presente estudio se realizará con la totalidad de los colaboradores de una empresa guatemalteca que se dedica a la venta diversa de seguros en la ciudad de Guatemala, que trabajan en las áreas administrativa y operativa, haciendo un total de veintiún (21) personas de cincuenta y dos (52) empleados que tiene la empresa.

ÁREA	CANTIDAD
Administrativa	6
Operativa	15
TOTAL DE EMPLEADOS	52

No se requiere que los colaboradores pertenezcan a un nivel jerárquico específico, siendo indiferente el estado civil, edad y género. Asimismo se tomará en cuenta el nivel académico.

3.2. Instrumento

Para realizar esta investigación se elaboró un cuestionario para calificar factores de higiene y motivación, consta de preguntas de tipo cerradas y de selección múltiple, se aplicó por medio de elección de una muestra a través de un sorteo que se realizara con la totalidad de los empleados de una entidad aseguradora. Se tomará como base el cuestionario denominado “Cuestionario de satisfacción laboral” S20/23 elaborado por J.L. Melía y J.M. Peiró en el año de 1998, y modificado en el año 2016 por José Pablo Lacayo Fuentes. En el cual se miden en distintas alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen al colaborador los distintos aspectos de su trabajo.

3.3. Procedimiento

- a)** Se inició con la formulación de la pregunta de investigación.
- b)** Luego se procedió con la realización del planteamiento del problema.
- c)** El tema fue aprobado por la autoridades de facultad.
- d)** Asimismo se realizó la búsqueda de antecedentes tanto nacionales como internacionales para validar la investigación.
- e)** De igual manera se realizó el marco teórico, para ampliar los conceptos y temas a tratar dentro de la investigación.
- f)** Se llevó a cabo una entrevista a gerencia general, dueños y líderes del negocio.
- g)** Se describieron detalladamente los sujetos, el instrumento y tipo de investigación.
- h)** Se establecieron las referencias utilizadas.
- i)** Se aplicó el cuestionario de manera grupal a los colaboradores de la empresa.
- j)** Se tabulo y presentaron los resultados.
- k)** Se plantearan soluciones prácticas.
- l)** Se elaboraron conclusiones y recomendaciones.
- m)** Se integró el informe final.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística:

La investigación se trabajó bajo el enfoque de tipo descriptivo. Según Morales (2012) el objetivo de la investigación descriptiva consiste en saber todas las actitudes y situaciones que dominan más por medio de la descripción exacta de las personas y los procesos. Por lo cual se implementó para la recolección, agrupación y presentación de los datos recabados, agrupándolos en tablas y gráficos para su interpretación. Se analizó una serie de datos de una población determinada de la empresa aseguradora y se sacaron conclusiones sobre los

factores más valorados y mejor ponderados en materia de satisfacción laboral para sus colaboradores. Al mismo tiempo se observaron y analizaron porcentajes, análisis de datos, que son variables cuantitativas como la edad, variables cualitativas, socio demográficas, sexo, nivel de estudios, religión (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación estuvo dirigida a determinar el nivel de los factores de satisfacción laboral e higiene y seguridad en el trabajo y si estos han sido cubiertos y llenan las expectativas de los trabajadores en el personal administrativo y operativo en una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala.

Por ello fue necesario dividir estos factores en dos: motivación e higiene. Dentro de los factores de higiene se encuentra: la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa. Por otro lado, que el factor de motivación desarrolla: la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo; el reconocimiento al desempeño; lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza; la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia; las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo. En virtud de lo anterior se realizó un instrumento tipo Likert, y se aplicó a 22 colaboradores de una empresa de seguros en Guatemala, seis que pertenecían al área administrativa y 16 trabajadores del área operativa, para la recolección de información que permitió alcanzar cada uno de los objetivos planteados dentro del presente estudio. La población objeto de muestra se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla No.1 Distribución de la muestra

Área	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	6	27.27%
Operario	16	72.73%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración propia (2017).

4.1. Factores de higiene

4.1.1. Supervisión

El primer tema del factor higiene es la supervisión, la cual consiste en una adecuada supervisión que complementa el aporte de información, formación y entrenamiento, asegurando que la política en salud y seguridad de una organización esté debidamente implantada y desarrollada. Respecto a ello se desarrollaron ítems, las consideraciones de los encuestados señalan su opinión en las siguientes tablas:

Tabla No. 2 Respuestas de Ítem No. 1 La supervisión en cuanto a salud higiene y seguridad aporta adecuadamente la información, formación y entrenamiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	5	22.73%
Algo acuerdo	13	59.09%
Poco acuerdo	3	13.64%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

La respuesta de los encuestados respecto a si la supervisión de la compañía de seguro, en cuanto a salud higiene y seguridad aporta adecuadamente la información, formación y entrenamiento, indica que de los veintidós encuestado, cinco están de acuerdo esto representa un 22.73%; 13 están algo de acuerdo siendo el 59.09%, tres poco de acuerdo que es el 13.64% y finalmente solamente uno está poco desacuerdo siendo el 4.55%. Este resultado muestra que los trabajadores de la compañía están satisfechos en su mayoría con la información que se proporciona sobre salud e higiene y seguridad.

Tabla No.3. Respuestas de Ítem No. 2 La política de salud y seguridad cuenta con una supervisión debidamente implantada y desarrollada

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	5	22.73%
Algo acuerdo	6	27.27%
Poco acuerdo	9	40.91%
Totalmente desacuerdo	1	4.55%
Poco deasacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Respecto al tema de políticas de salud y seguridad, y si cuenta con una supervisión debidamente implantada y desarrollada, los sujetos encuestados respondieron 5 está totalmente de acuerdo, lo cual representa el 22.73%, 6 algo de acuerdo, que es el 27.27%; 9 poco de acuerdo que es el 40.91% y los dos últimos los que estuvieron totalmente desacuerdo y poco de acuerdo cada uno tiene una respuesta que representan 4.55%, cada uno respectivamente. Los resultados muestran que aproximadamente la mitad está en algún grado de acuerdo y la otra mitad en algún grado en desacuerdo.

4.1.2. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales conllevan la capacitación constante del personal dirigida a mejorar la comunicación entre cada uno de los trabajadores, con el objetivo que en el desarrollo de su trabajo puedan hacerse efectivo los procedimiento de seguridad e higiene.

Tabla No. 4. Respuestas de Ítem No. 3 La capacitación constante del personal está dirigida a mejorar la comunicación entre cada uno de los trabajadores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	8	36.36%
Algo acuerdo	10	45.45%
Poco acuerdo	2	9.09%
Totalmente desacuerdo	1	4.55%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se les cuestionó a los encuestados si la capacitación constante del personal está dirigida a mejorar la comunicación entre cada uno de los trabajadores, para conocer temas de higiene, salud y seguridad en el trabajo. La respuesta de ellos mostró que 8 indican que están totalmente de acuerdo, esto es un 36%; 10 algo de acuerdo, que representan el 45.45%; dos poco de acuerdo que es el 9.09%; los últimos dos respondieron uno totalmente de acuerdo y el otro poco desacuerdo cada uno representó el 4.55%, respectivamente. Esta tabla muestra que la mayoría de los trabajadores está de acuerdo, en mantener una comunicación interpersonal a través de talleres de capacitación para mejorar la comunicación entre sus compañeros de trabajo, respecto al tema de seguridad e higiene en el trabajo.

Tabla No. 5. Respuestas de Ítem No. 4. Las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo de los parámetros de seguridad e higiene

Respuesta 4	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	7	31.82%
Algo acuerdo	13	59.09%
Poco acuerdo	2	9.09%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Asimismo, se investigó a través del instrumento si las relaciones interpersonales son efectivas para que el trabajo sea desarrollado bajo parámetros de seguridad e higiene, la tendencia de los 22 encuestados se encuentra en 59.09%; estuvo algo de acuerdo, seguido el 31.82% que está totalmente de acuerdo, solamente el 9.09, estaban poco de acuerdo. La frecuencia de la respuestas muestra que el 90.91%, se encuentra de acuerdo en la importancia de la relaciones interpersonales para fomentar procedimientos, normas y políticas de higiene y seguridad entre el personal.

4.1.3. Condiciones físicas del trabajo

Las condiciones físicas del trabajo consisten en la evaluación constante de las condiciones del lugar de trabajo para prevenir riesgos laborales, identificando los peligros a los que se expone el trabajador, las tablas cinco y seis muestran la opinión de los 22 encuestados, dando los siguientes resultados:

Tabla No. 6. Respuestas de Ítem No. 5. La evaluación constante de las condiciones físicas del área de trabajo previene riesgos

Respuesta 5	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	14	63.64%
Algo acuerdo	6	27.27%
Poco acuerdo	1	4.55%
Algo desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Respecto a la evaluación constante de las condiciones físicas del trabajo para prevenir riesgos laborales, el 63.64%, se mostró totalmente de acuerdo, el 27.27% algo de acuerdo, el 4.55% poco de acuerdo y 4.55% algo desacuerdo. La muestra que los trabajadores de la aseguradora saben la importancia de que exista un

equipo de personas encargadas para que puedan evaluar constantemente las condiciones físicas en las que se encuentra trabajando, al ser más de la mayoría están totalmente de acuerdo.

Tabla No. 7. Respuestas de Ítem No. 6. Para la identificación de peligros son necesarias las evaluaciones constantes de las condiciones físicas del área de trabajo.

Respuesta 6	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	11	50.00%
Algo acuerdo	7	31.82%
Poco acuerdo	3	13.64%
Totalmente desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En relación a las condiciones físicas del trabajo y la identificación de peligros a los que se expone el trabajador, los resultados muestran que el 95.46%, está de acuerdo; (según la distribución de la Tabla que muestra las respuestas del Ítem número seis), que pueden hacerse verificaciones bajo evaluaciones de condiciones físicas del trabajo y solamente un 4.55% estuvo totalmente desacuerdo.

4.1.4. Remuneraciones

Las remuneraciones consisten en tener un salario justo, equitativo y satisfactorio que le asegure una efectiva salud y seguridad, no solo al trabajador sino a su familia para una existencia digna, la actitud frente a este tema, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla No. 8. Respuestas de Ítem No. 7. Las remuneraciones laborales deben ir dirigidas a un salario justo, equitativo y satisfactorio

Respuesta 7	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	19	86.36%
Algo acuerdo	1	4.55%
Poco acuerdo	2	9.09%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En cuanto a que las remuneraciones laborales deben ir dirigidas a un salario justo, equitativo y satisfactorio, los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo en un 86.36% y poco de acuerdo en un 9.09%. La opinión de los trabajadores muestra una tendencia a favor en su mayoría, de que las compensaciones monetarias son importantes para alcanzar una efectiva salud, seguridad e higiene en el trabajo.

Tabla No. 9. Respuestas de Ítem No. 8. Las remuneraciones laborales también deben alcanzar para satisfacer necesidades de la familia, en cuanto a seguridad, salud e higiene

Respuesta 8	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	12	54.55%
Algo acuerdo	5	22.73%
Poco acuerdo	3	13.64%
Totalmente desacuerdo	1	4.55%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Además de que un salario justo, equitativo y satisfactorio provee una efectiva higiene, salud y seguridad del trabajo esta debe alcanzar no solamente al

trabajador sino también a su familia. Respecto a ello la opinión de los trabajadores, en su mayoría un 90.92% estuvo de acuerdo, y solamente un 9.1% en desacuerdo, lo que muestra nuevamente que, para alcanzar la satisfacción laboral en cuanto a higiene, seguridad y salud en el trabajo es necesario que el patrono, prepare un pasivo laboral para poder remunerar correctamente a sus trabajadores, en este tema. (Ver Tabla con respuestas de ítem No. 9)

4.1.5. Las prestaciones

Las prestaciones se dan al trabajador y ayudar a sobrepasar un infortunio o accidente en el lugar de trabajo algunas de las prestaciones tales son la atención médica y quirúrgica, medicamentos, análisis y reeducación profesional. El factor de higiene consta de dos ítems, los cuales arrojaron los siguientes resultados:

Tabla No. 10. Respuestas de Ítem No. 9. Las prestaciones son retribuciones justas para cubrir adecuadamente infortunios laborales

Respuesta 9	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	14	63.64%
Algo acuerdo	6	27.27%
Poco acuerdo	1	4.55%
Totalmente desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

El primer ítem, indaga sobre si los accidentes dentro del trabajo deben ser cubiertos mediante prestaciones o retribuciones justas. La tendencia de los 22 encuestados es que en su mayoría se encuentran de acuerdo, ya que un 63.64% indicó están totalmente de acuerdo, 27.27% algo de acuerdo, el 4.55% poco de acuerdo, mientras que solo 4.55% totalmente en desacuerdo. Esto muestra que de los 22 encuestados 21 estuvieron de acuerdo y solo uno no.

Tabla No. 11. Respuestas de Ítem No. 10. Las indemnizaciones o prestaciones por infortunios laborales deben cubrir medicamentos, cirugías, análisis y reeducación profesional.

Respuesta 10	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	8	36.36%
Algo acuerdo	5	22.73%
Poco acuerdo	3	13.64%
Totalmente desacuerdo	2	9.09%
Algo desacuerdo	3	13.64%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

A pesar de que la mayoría de los encuestados muestra su apoyo en el segundo ítem de las prestaciones, en virtud de que se le cuestionó si las retribuciones que da la aseguradora cuando ocurre un accidente en el trabajo cubren medicamentos, cirugías, análisis y reeducación profesional, con un 72.73%, manifiesta que está de acuerdo, el 27.28% no está de acuerdo, con las prestaciones que la compañía de seguro les da al momento de que sucede un accidente o infortunio dentro de las actividades laborales. (Los porcentajes según la distribución de la tabla número diez).

4.1.6. Seguridad en el trabajo

La seguridad en el trabajo es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo, con el objetivo de conocer la opinión de los empleados de la compañía se desarrollaron dos ítems relacionados a este tema que pertenece al factor de higiene y las respuestas muestran los siguientes resultados:

Tabla No. 12. Respuestas de Ítem No. 11. La implementación de técnicas y procedimientos reducen los riesgos laborales

Respuesta 11	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	3	13.64%
Algo acuerdo	8	36.36%
Poco acuerdo	4	18.18%
Totalmente desacuerdo	4	18.18%
Algo desacuerdo	2	9.09%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En cuanto a las técnicas y procedimientos implementados para la seguridad en el trabajo muestran una disminución en los riesgos en los puestos de trabajo, el 68.18% está de acuerdo, mientras que el 31.82% no está de acuerdo, esto respecto a la distribución establecida en tabla número doce, aunque la mayoría señalan que si existen procedimiento y técnicas implementadas por la compañía de seguros, para la minimizar los riesgos, existe casi una tercera parte del personal que fue objeto de muestra que indican que hay deficiencia en este tema.

Tabla No. 13. Respuestas de Ítem No. 12. La implementación de procedimientos de salud e higiene han sido efectivos para disminuir los riesgos

Respuesta 12	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	4	18.18%
Algo acuerdo	9	40.91%
Poco acuerdo	7	31.82%
Totalmente desacuerdo	2	9.09%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En el caso de la implementación de procedimientos respecto a salud e higiene han sido efectivos para disminuir los riesgos en la compañía, los encuestados en su mayoría están de acuerdo, porque el 18.18% está totalmente de acuerdo, seguido del 40.91 algo de acuerdo, 31.82% poco de acuerdo, mientras que solo 9.09, está en desacuerdo. Estas respuestas a diferencia del Ítem número 11, muestran que los procedimientos de salud e higiene han sido más efectivos para disminuir riesgos, respecto a los de seguridad.

4.1.7. Políticas administrativas

Las políticas administrativas de la empresa relacionadas a la Seguridad e Higiene del Trabajo, es una declaración del compromiso del patrono (empresa, institución, asociación civil, etc.) para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable a sus trabajadores como un medio para el adecuado desenvolvimiento de sus facultades físicas y mentales. Así mismo, contiene los lineamientos generales que regirán la acción en materia de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales a corto y mediano plazo. Respecto a este tema del factor de higiene, los empleados de las compañías de seguros, muestran su opinión en las siguientes tablas:

Tabla No. 14. Respuestas de Ítem No. 13. Las políticas administrativas de seguridad y salud laboral han sido efectivas

Respuesta 13	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	6	27.27%
Algo acuerdo	8	36.36%
Poco acuerdo	5	22.73%
Totalmente desacuerdo	1	4.55%
Algo desacuerdo	2	9.09%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

El Ítem número 13, describe si las políticas de seguridad y salud laboral han sido efectivas para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, los resultados muestran que la mayoría se encuentra de acuerdo, porque el 27.27% está totalmente de acuerdo, 36.36% algo de acuerdo, 22.73% poco de acuerdo, mientras que el 4.55% totalmente desacuerdo y el 9.09% algo en desacuerdo. Por lo tanto las políticas administrativas respecto al tema han sido efectivas.

Tabla No. 15. Respuestas de Ítem No. 14. Existe compromiso de la organización en los lineamientos generales de las políticas de seguridad y salud laboral

Respuesta 14	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	8	36.36%
Algo acuerdo	8	36.36%
Poco acuerdo	6	27.27%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En cuanto a los lineamientos generales de las políticas de seguridad y salud laboral, se cuestionó si esta se puede reflejar con el compromiso de la compañía de seguros en el ambiente de trabajo, el 100% está de acuerdo en que si existe un compromiso por parte de la compañía objeto de estudio, pero dentro de este resultado puede observarse una homogeneidad entre la opinión de los empleados de la compañía de seguros, al estar en un 36.36% totalmente de acuerdo, 36.36% algo de acuerdo y 27.27% poco de acuerdo.

4.2. Factores de motivación

4.2.1. Realización personal

La sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, indica el cumplimiento de objetivo personal, la plenitud de sus capacidades como

el ser vivo que es, hacer reales sus posibilidades como ser humano en el desarrollo de su trabajo. La realización personal del trabajador es parte de los temas que pertenecen al factor de motivación, para conocer la opinión de los empleados de las compañías respecto a ello, la tabla número 16 mostro los siguientes resultados.

Tabla No. 16. Respuestas de Ítem No. 15. La realización personal la obtienen con el desarrollo de las actividades de la organización

Respuesta 15	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	13	59.09%
Algo acuerdo	5	22.73%
Poco acuerdo	4	18.18%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

La sensación de realización personal que se obtiene en el desarrollo del trabajo indica el cumplimiento de sus objetivos personales, del total el 100% de la muestra está de acuerdo, distribuido de la siguiente manera: el 59.09% está totalmente de acuerdo, el 22.73% algo de acuerdo y el 18.18% está un poco de acuerdo. Por lo que todos los empleados que trabajan en la compañía de seguros, objeto de estudio, el puesto que desempeña llenan sus expectativas personales.

Tabla No. 17. Respuestas de Ítem No. 16. La satisfacción personal tanto como ser humano y laboral la encuentran en las actividades que realiza en el puesto de trabajo

Respuesta 16	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	13	59.09%
Algo acuerdo	8	36.36%
Poco acuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En cuanto a las actividades que realiza en el puesto de trabajo, se les cuestiono si les ha producido una satisfacción personal tanto como ser humano y laboral, es decir que rebasa sus objetivos personales a nivel profesional, llevándolos a una satisfacción en todas las áreas de su vida, en este Ítem el 100% de la muestra obtenida está de acuerdo, esta se encuentra distribuida de la siguiente forma: el 59.09% está totalmente de acuerdo, el 36.36% algo de acuerdo y finalmente el 4.55% poco de acuerdo.

4.2.2. Reconocimiento al desempeño

El reconocimiento al desempeño es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente de su patrono, esto quiere decir que cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral. Este tema del factor de motivación laboral se encuentran desarrollados en el Ítem 17 y 18 del instrumento, las siguientes tablas muestran el resultado:

Tabla No. 18. Respuestas de Ítem No. 17. El constante reconocimiento positivo por el desempeño del trabajo produce satisfacción laboral

Respuesta 17	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	6	27.27%
Algo acuerdo	11	50.00%
Poco acuerdo	4	18.18%
Algo desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Respecto a la satisfacción laboral por el reconocimiento positivo constante por el desempeño de su trabajo, los trabajadores de la compañía de seguros, objeto de estudio, están en su mayoría de acuerdo en que reciben un reconocimiento a su desempeño laboral constantemente, al responder el 27.27% totalmente de acuerdo, el 50.00% algo de acuerdo y el 18.18% poco de acuerdo; mientras que solo 4.55% está algo en desacuerdo.

Tabla No. 19. Respuestas de Ítem No. 18. Es importante que los encargados reconozcan el buen desempeño del trabajador

Respuesta 18	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	17	77.27%
Algo acuerdo	1	4.55%
Poco acuerdo	3	13.64%
Totalmente desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Asimismo; se les cuestiono sobre la importancia de que los jefes reconozcan el esfuerzo que el trabajador realiza en sus actividades diarias y si esto les produce un buen desempeño laboral; en este Ítem la tendencia de las respuesta en su mayoría es estar de acuerdo, esto distribuido de la siguiente manera: 77.27% está totalmente de acuerdo, el 4.55% algo de acuerdo, el 13.64% poco de acuerdo, mientras que el 4.55% totalmente en desacuerdo.

4.2.3. Transcendencia de la actividad laboral

Cuando las actividades son interesantes y trascendentes algunas se dan cuando las actividades en el desarrollo del trabajo, son más importantes y trascendentes en la satisfacción personal, van más allá de satisfacciones personales. Respecto a este tema se desarrollaron dos Ítem el número 19 y 20, representados en las tablas número 20 y 21, que muestran los siguientes resultados.

Tabla No. 20. Respuestas de Ítem No. 19. Las actividades realizadas en la compañía aseguradora les producen satisfacción

Respuesta 19	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	12	54.55%
Algo acuerdo	9	40.91%
Poco acuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Uno de los Ítems, está dirigido a si el trabajo que realiza le produce satisfacción, respecto a la opinión de los encuestados todos están de acuerdo, lo cual se distribuye de la siguiente manera: el 54.55% están totalmente de acuerdo, el 40.91% algo de acuerdo y el 4.55% poco de acuerdo.

Tabla No. 21. Respuestas de Ítem No. 20. Las actividades laborales que realizan permiten demostrar sus habilidades

Respuesta 20	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	9	40.91%
Algo acuerdo	9	40.91%
Poco acuerdo	3	13.64%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En relación a las oportunidades que les ofrece la realización del trabajo, se les cuestiono si las tareas que realizan les permiten demostrar sus habilidades, las respuestas de los sujetos objeto de muestra respondieron que: el 40.91% está totalmente de acuerdo, 40.91% algo de acuerdo, 13.64% poco de acuerdo y el 4.55% poco desacuerdo. Aunque la tabla número 21 muestra que existe una mayoría de acuerdo, lo supera el Ítem número 19; por lo tanto, los empleados de

la aseguradora les producen satisfacción y pueden demostrar sus habilidades el puesto que desempeñan en la organización.

4.2.4. Responsabilidad gerencial

La mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia esto quiere decir que la dirección de la compañía, empresa o entidad debe ser la encargada de velar por la motivación laboral de sus trabajadores. El jefe o superior, se puede convertir en la persona con la que se conversa, expone puntos de vista, solicita ayuda, corrige los desaciertos y resalta sus logros, generando una mayor motivación al empleado. Esta obligación patronal las muestran las siguientes tablas:

Tabla No. 22. Respuestas de Ítem No. 21. Existe satisfacción laboral por la motivación que reciben de sus superiores

Respuesta 21	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	4	18.18%
Algo acuerdo	6	27.27%
Poco acuerdo	6	27.27%
Totalmente desacuerdo	3	13.64%
Algo desacuerdo	2	9.09%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

El Ítem número 21, muestra la opinión de los empleados de la compañía respecto a la motivación que recibe de sus superiores y si esto le produce satisfacción para la realización de su trabajo, más de la mitad de los sujetos encuestados están de acuerdo, demostrándose en que el 18.18% está totalmente de acuerdo, el 27.27% algo de acuerdo y el 27.27% poco de acuerdo; mientras, que el 13.64% totalmente en desacuerdo, el 9.09% algo en desacuerdo y

finalmente el 4.55% poco en desacuerdo. La tendencia marca una resistencia en aceptar que exista preocupación por parte de sus jefes en motivarlos en el puesto de trabajo a pesar de que más de la mitad está de acuerdo, no todos están totalmente de acuerdo.

Tabla No. 23. Respuestas de Ítem No. 22. La organización debe velar por motivar a sus empleados

Respuesta 22	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	20	90.91%
Algo acuerdo	2	9.09%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Asimismo; el Ítem 22, estableció si la dirección de la compañía de seguros debe ser la encargada de velar por la motivación laboral de sus trabajadores; el 100% está de acuerdo, porque el 90.91% está totalmente de acuerdo y el 9.09% está algo de acuerdo, las frecuencias de las respuestas muestran una tendencia de los empleados de la compañía de seguro objeto de estudio, que están conscientes de la responsabilidad patronal que tiene para motivarlos para la elaboración de sus actividades.

4.2.5. Oportunidad de superación profesional

Las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo se encuentran en empresas que le ofrecen capacitación constante para un mejor desarrollo de sus habilidades profesionales es de gran motivación. La organización debe comprometerse con sus empleados al ofrecer medios de crecimiento en distintas áreas. Para conocer si los empleados de la compañía de seguro, tienen oportunidad de superación profesional la tabla 24 y 25 muestran la opinión de los sujetos, los cuales arrojaron los siguientes resultados:

Tabla No. 24. Respuestas de Ítem No. 23. Las oportunidades de formación se relacionan con las metas que ha deseado para un crecimiento profesional y personal

Respuesta 23	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	6	27.27%
Algo acuerdo	9	40.91%
Poco acuerdo	6	27.27%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

El Ítem número 23 muestra la opinión de los 22 sujetos, de la población objeto de muestra, se les cuestionó si las oportunidades de formación que les ofrece la compañía de seguros, tienen relación con las metas que ha deseado para su crecimiento profesional y personal, la mayoría está de acuerdo, porque el 27.27% está totalmente de acuerdo, el 40.91% algo de acuerdo, el 27.27% poco de acuerdo; mientras que solo 4.55% poco en desacuerdo. Aunque las respuestas positivas no son una satisfacción total, si existe una tendencia de aceptar la actividad asignada.

Tabla No. 25. Respuestas de Ítem No. 24. La compañía aseguradora ha brindado oportunidad de crecimiento y promoción

Respuesta 24	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente acuerdo	10	45.45%
Algo acuerdo	7	31.82%
Poco acuerdo	4	18.18%
Poco desacuerdo	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En el Ítem número 24, muestra el resultado de la respuestas de los 22 sujetos encuestados, sobre si la compañía aseguradora le ha brindado oportunidad de crecimiento y promoción según la escala jerárquica de la entidad, la mayoría también se encuentra de acuerdo, porque el 45.45% está totalmente de acuerdo, el 31.82% algo de acuerdo, 18.18% poco de acuerdo; mientras, que el 4.55% poco en desacuerdo. Los resultados muestran una mayor satisfacción total en las oportunidades de promoción que en las de formación, desarrollado en la tabla número 24; esto permite deducir que si bien existen oportunidades de ascenso, deben reforzarse la capacitación del personal, para que al momento de su promoción puedan desarrollar mejor el trabajo que se les asignara en el futuro.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo en una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala. Con el propósito de identificar y analizar los resultados obtenidos, se realizó una comparación entre las respuestas brindadas por los sujetos y los estudios que han realizado diversos autores que tienen relación con esta investigación.

En virtud de lo anterior, para determinar la satisfacción laboral, esta se dividió en dos factores, el de higiene y el de motivación, cada uno con los elementos que lo componen, factores que también han sido abordados por otros estudios y que han demostrado que afecta la motivación efectiva de los trabajadores (Gherman y Alembert y Osorio, 2011), por lo que representa una preocupación constante de los administradores de cualquier organización.

Los ítems utilizados para poder obtener la opinión de la muestra distribuida entre el área administrativa y operaria de la compañía de seguros, objeto de estudio, muestran la satisfacción laboral que existe respecto a factores de higiene y motivación, al estar de acuerdo en su mayoría, sin embargo existe mayor preocupación por parte de los trabajadores en la implementación de políticas administras, supervisión, remuneraciones, prestaciones, entre otros; que pertenecen al factor de higiene, salud y seguridad.

Como conclusión se determinó que existen similitudes desde el punto de vista de las categorías asociadas con los factores de motivación y factores de higiene; es decir, los factores motivadores hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo y son generadores de gran satisfacción; mientras que los factores de higiene hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos negativos hacia el trabajo y son generadores de la insatisfacción.

Respecto al factor de higiene, dentro del tema de relaciones interpersonales, se demostró la importancia de la capacitación constante entre el personal sobre temas de seguridad e higiene en el trabajo, este aspecto también ha sido abordado por otras investigaciones y han reflejado su deficiencia, tal es el caso del estudio realizado por García, (2015), donde el 70% de los trabajadores, manifestaron no haber sido capacitados sobre temas de seguridad e higiene industrial, demostrándose que existe una deficiencia en este aspecto en la compañía.

El conocimiento de cómo aplicar procedimientos de seguridad e higiene en el trabajo solo se obtiene a través de la capacitación constante de los trabajadores, esto se demuestra con el estudio realizado por Guzmán (2011), cuyo objetivo era identificar los conocimientos que posee el personal respecto a seguridad industrial y las normas de prevención, reflejando que los empleados conocen de forma empírica algunos aspectos de seguridad por instinto de supervivencia y no por recibir educación respecto al tema. Aquí puede confirmarse la necesidad de la implementación de capacitaciones constantes, para una coordinación de información de relaciones interpersonales entre los trabajadores, para compartir sus conocimientos sobre el tema y sistematizar por medio de procedimiento de prevención los conocimientos empíricos ya implementados.

Por otro lado, en relación al factor de higiene, las evaluaciones constantes de las condiciones del lugar de trabajo, así como la implementación de políticas administrativas, son importantes para prevenir los riesgos laborales, cada trabajador de la empresa de seguros objeto de estudio indicó que sí se están aplicando estas medidas, y como se señaló en el capítulo de análisis y presentación de resultados, la mayoría estuvieron de acuerdo que la aseguradora si está cumpliendo con esta forma de prevención de riesgos laborales.

En virtud de lo anterior Cardillo, (2013), mencionó las consecuencias de no aplicar políticas administrativas para la prevención de riesgos, porque su

investigación se centró en determinar de qué manera se aplica la seguridad e higiene en los mercados municipales, como resultado, se estableció que no utilizan medidas de seguridad industrial, lo que provoca accidentes en los diferentes mercados como resbalones por goteras, incendios, aunque la mayoría de los encuestados representado en 67%, siendo las autoridades afirmaron no ha sucedido accidentes laborales; sin embargo, el 33% respondieron que si, por lo tanto si han existido accidentes por no implementar políticas administrativas de prevención de riesgos de accidentes laborales o evaluaciones periódicas.

Otra consecuencia de la falta de implementación de evaluaciones periódicas y políticas de seguridad e higiene, para prevención de riesgos de accidentes de trabajo, lo describe Pérez (2013) quien analizo cómo se aplican las medidas de seguridad e higiene laboral de empresas constructoras. Su estudio dio como resultado que todos los encuestados manifestaron que no sabían si estaban realizando evaluaciones o implementando políticas administrativas en la prevención de riesgos laborales, demostrando que la mayoría de colaboradores, especialmente albañiles y maestros de obra están en riesgo de sufrir un accidente y no trabajan en condiciones favorables de seguridad e higiene laboral.

En relación al segundo factor objeto de estudio que es el de motivación, Gutiérrez (2015), aseveró que para mejorar aspectos del clima organizacional y obtener buenos resultados se puede trabajar con mayor ahínco en la dimensión motivacional debido a que es la más prevaleciente en los trabajadores, que fueron la muestra de la investigación. Asimismo fueron muchos aspectos que se sometieron al estudio de campo, en presente investigación, pero lo relacionado con estudios anteriores y este estudio es el reconocimiento al desempeño y la responsabilidad del patrono para hacerlo efectivo.

Como se estableció anteriormente, el reconocimiento al desempeño es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente de su patrono, esto quiere decir que cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que

hace, mejora su desempeño laboral. El estudio de García (2012) se centró en describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, y las analiza a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral. Concluyéndose que las personas entrevistadas que valoraban mala su relación con su superior o jefe, lo atribuyen a la falta de reconocimiento de este a su trabajo. Asimismo; el resultado expuesto en las tablas presentadas en el análisis de resultados, demostraron que los trabajadores son conscientes que el patrono o jefe debe reconocer su buen desempeño laboral, para poder estar motivados para trabajar.

Otro tema desarrollado y que pertenece al factor de motivación laboral es la responsabilidad gerencial o dirección de la compañía en velar por la motivación laboral de sus trabajadores, en este ámbito la participación de jefes, superiores e incluso la gerencia en apoyar constantemente a los trabajadores genera un sentimiento de motivación en el desempeño de sus actividades laborales. Según los resultado del análisis de la información recolectada para la investigación, la tendencia marca una resistencia en aceptar que exista preocupación por parte de sus jefes en motivarlos en el puesto de trabajo a pesar de que más de la mitad está de acuerdo, no todos están totalmente de acuerdo y también están totalmente de acuerdo en 90.91%, en que la dirección de la compañía de seguros debe ser la encargada de velar por la motivación laboral de sus trabajadores.

El estudio realizado por Quintanar (2005), tuvo como objetivo conocer si se podía utilizar una estrategia única o global de motivación, a pesar de las diferencias individuales como sexo, escolaridad, estado civil, edad y antigüedad dentro de la empresa. Concluyó que el factor motivacional que jerárquicamente es el principal fue el de la Estima, donde los trabajadores de piso de esta empresa buscaron obtener afecto, aprecio y apego, entre otros; evidentemente es más valorado por los trabajadores si viene de sus jefes, superiores, la gerencia o dirección de la organización.

Por último, respecto a los datos recolectados puede deducirse que los factores de higiene, salud y seguridad en el trabajo, son temas de gran relevancia que deben tomar en consideración cualquier organización, inclusive una compañía de seguros, que a pesar de que sus actividades son en su mayoría administrativa, la opinión de la muestra establece que son relevante para la satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

- La satisfacción personal tanto como ser humano y laboral la encuentran los empleados de la aseguradora, objeto de estudio, en las actividades que realiza en el puesto de trabajo, representado por el 100% de la muestra obtenida.
- Se determinó que la supervisión en cuanto a salud higiene y seguridad aporta adecuadamente la información, formación y entrenamiento en virtud de que la mayoría está de acuerdo, representado por un 95.46%.
- Sobre las políticas de salud y seguridad se determinó que en la compañía de seguros, cuentan con procedimientos debidamente implantados y desarrollados representado por el 90.91% que estuvieron de acuerdo.
- Los sujetos objeto de estudio estuvieron de acuerdo en un 90.45%, que la capacitación constante del personal está dirigida a mejorar la comunicación entre cada uno de los trabajadores.
- La tendencia de los 22 encuestados se encuentra en su mayoría de acuerdo que las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo de los parámetros de seguridad e higiene, porque la frecuencia de la respuestas muestra que el 90.91%, está de acuerdo.
- Se estableció que la evaluación constante de las condiciones físicas del área de trabajo previene riesgos, en virtud de que los sujetos objeto de estudio, saben la importancia de que exista un equipo de personas encargadas para que puedan evaluar constantemente las condiciones físicas en las que se encuentra trabajando, al ser la mayoría que está de acuerdo, representado por el 90.45%.

- Los resultados muestran que el 95.46%, está de acuerdo que para la identificación de peligros son necesarias las evaluaciones constantes de las condiciones físicas del área de trabajo.
- La opinión de los trabajadores muestra una tendencia a favor en su mayoría, de que las compensaciones monetarias son importantes para alcanzar una efectiva salud, seguridad e higiene en el trabajo, esto quiere decir que del total de la muestra el 100% está de acuerdo, distribuido por 86.36% totalmente de acuerdo en un y 9.09% poco de acuerdo en un.
- Respecto a la opinión de los trabajadores, en su mayoría un 90.92% estuvo de acuerdo, y solamente un 9.1% en desacuerdo, lo que muestra nuevamente que, para alcanzar la satisfacción laboral las remuneraciones laborales también deben alcanzar para satisfacer necesidades de la familia, en cuanto a seguridad, salud e higiene.
- En cuando a la tendencia de los 22 encuestados es que en su mayoría se encuentran de acuerdo, respecto a que las prestaciones son retribuciones justas para cubrir adecuadamente infortunios laborales representado por el 85.9%.
- En relación a que si las indemnizaciones o prestaciones por infortunios laborales deben cubrir medicamentos, cirugías, análisis y reeducación profesional, el 72.73%, manifiesto que está de acuerdo, el 27.28% no está de acuerdo, con las prestaciones que la compañía de seguro les da al momento de que sucede un accidente o infortunio dentro de las actividades laborales.
- Aunque la mayoría señalan que si existen procedimiento y técnicas implementadas por la compañía de seguros, para la minimizar los riesgos, existe casi una tercera parte del personal que fue objeto de muestra que

indican que hay deficiencia en este tema representado por el 68.18% está de acuerdo, mientras que el 31.82% no está de acuerdo.

- La implementación de procedimientos de salud e higiene han sido efectivos para disminuir los riesgos del lugar de trabajo, de los empleados de la compañía de seguros objeto de estudio, en virtud de que el 90.91, estuvo de acuerdo.
- Las políticas administrativas de seguridad y salud laboral han sido efectivas para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, porque los resultados muestran que la mayoría se encuentra de acuerdo, representado por un 86.36%.
- El 100% está de acuerdo en que si existe compromiso de la organización en los lineamientos generales de las políticas de seguridad y salud laboral, dentro de este resultado positivos puede observarse una homogeneidad entre la opinión de los empleados de la compañía de seguros, al estar en un 36.36% totalmente de acuerdo, 36.36% algo de acuerdo y 27.27% poco de acuerdo.
- La motivación laboral en la realización personal la obtienen con el desarrollo de las actividades de la organización, al estar de acuerdo el 100% de la muestra.
- El 95.45% de los trabajadores del área operativa y administrativa de la compañía de seguros, objeto de estudio, reconocen que el constante reconocimiento positivo por el desempeño del trabajo produce satisfacción laboral
- Se determinó la importancia de que los encargados, jefes o superiores jerárquicos, reconozcan el buen desempeño del trabajador, porque la

mayoría de la muestra está de acuerdo, esto distribuido de la siguiente manera: 77.27% está totalmente de acuerdo, el 4.55% algo de acuerdo, el 13.64% poco de acuerdo, mientras que el 4.55% totalmente en desacuerdo.

- La trascendencia de la actividad laboral que los empleados de la aseguradora le da a las actividades que realiza, les producen satisfacción, esto representado por el 100% de los sujetos encuestados que estuvieron de acuerdo.
- En cuanto a las actividades laborales que realizan, se estableció que si les permiten demostrar sus habilidades, representado por el 95.45%.
- Se demostró que si existe satisfacción laboral por la motivación que reciben de sus superiores, esto representado por un 86.36% de los sujetos objeto de estudio, que son empleados operativos y administrativos de una compañía aseguradora.
- Se estableció que la dirección de la compañía de seguros debe ser la encargada de velar por la motivación laboral de sus trabajadores, al respecto el 100% está de acuerdo, deduciéndose que los empleados de la compañía de seguros están conscientes de la responsabilidad patronal que tiene para motivarlos para la elaboración de sus actividades.
- En cuanto a la relación que existe entre las oportunidades de formación y las metas que ha deseado para un crecimiento profesional y personal los sujetos objeto de estudio, el 95.45% está de acuerdo en si hay una relación.
- Se determinó que la compañía aseguradora ha brindado oportunidad de crecimiento y promoción a los empleados del área operativa y administrativa, que fueron objeto de muestra, esto representado por el 95.45%.

VII. RECOMENDACIONES

- Debido a los resultados que presentó la muestra, sobre el nivel de satisfacción, tomando en consideración los factores de higiene y motivación, en una compañía de seguros, es importante que la gerencia de la empresa pueda mejorar los niveles de higiene y motivación laboral del área administrativa, a través de la creación e implementación de políticas de higiene y la creación de actividades periódicas para el reconocimiento al desempeño.
- Es necesario que la compañía de seguros que fue objeto de estudio fortalezca la promoción de información sobre higiene, salud y seguridad en el trabajo, con el objeto de prevenir infortunios laborales, con ello lograr la satisfacción laboral en las áreas operativas y administrativas.
- A pesar de que la opinión de los empleados del área administrativo y operativa de la compañía de seguros, consideran que la condiciones físicas del trabajo previenen los riesgos, es necesario la evaluación constante de las condiciones del lugar de trabajo para prevenir riesgos laborales, identificando los peligros a los que se expone el trabajador.
- Respecto a la deficiencia en la implementación de políticas de higiene, salud y seguridad en el trabajo para mantener un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades físicas y mentales de la compañía de seguros objeto de estudio, es necesario la creación de un procedimiento para poder realizarlo que conlleve tomando en consideración el estudio previo, evaluaciones de riesgos, optimizar y unir opiniones, estructurar los lineamientos, desarrollarlos, conseguir la aprobación de expertos y autoridades de la compañía, para luego promoverlos mediante capacitaciones de concienciación de los empleados.

- Para poder tener una satisfacción total en cuanto la motivación sobre el reconocimiento al desempeño el patrono debe realizar periódicamente actividades que permitan la felicitación que merece todo trabajador que ha puesto todo su empeño en la realización de su trabajo, para que pueda tener el conocimiento que las tareas que realiza llenan los estándares de la compañía y esta no mengue por falta de apoyo de su jefe o superior jerárquico dentro de la organización.
- Al determinarse que las oportunidades de formación tienen una cierta deficiencia en comparación con la promoción de avance profesional dentro de la compañía objeto de estudio; es necesario la creación de inducciones y capacitaciones previas a promover un empleado dentro de la organización, para que este pueda desempeñar sus actividades con una formación adecuada al puesto y responsabilidades futuras que se le asignaran.
- Es necesario que los trabajadores dentro de la compañía de seguros, objeto de estudio, mejoren sus relaciones interpersonales, como un apoyo en la implementación adecuada de política, procedimiento y lineamientos ya realizados por los encargados de velar por la higiene en la organización.
- Los psicólogos industriales, deben ser partícipes en la creación de doctrinas, principios y teorías relacionadas a temas de satisfacción laboral, principalmente en cuanto a higiene, seguridad y salud en el trabajo, porque del cumplimiento de este factor depende la vida y salud física de los trabajadores de las diferentes organizaciones, extendiéndose a la protección de la familia de los mismos.
- Para futuras investigaciones acerca del tema de satisfacción laboral, respecto al factor de motivación en el trabajo, es importante tomar en consideración estudios mediante evaluaciones de resultados en la realización de las actividades, como forma alternativa de investigación, para poder obtener una información más fidedigna a la realidad laboral, en virtud

de que las encuestas directas no muestran una opinión objetiva, por la presión mediática que produce un instrumento prediseñado.

VIII. REFERENCIAS

- Agüera, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. México: Colegio Nacional de ciencias políticas y administración, A.C.
- Aseguradora Guatemalteca. (1 de enero de 2013). *Seguros*. Recuperado el 2016 de octubre de 15, de Seguros e Información de Aseguradora Guatemalteca: <http://www.aseguate.com>
- Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros. (1 de enero de 2014). *AG/S*. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de de Aseguradoras en Guatemala: <http://www.agis.com.gt>
- Caballero, J. (2000). *La satisfacción personal y profesional de los/as Directores/as de los Centros de Educación Infantil, Primaria, Secundaria en Andalucía*. Andalucía, España: Tesis doctoral inédita, Universidad de Granada.
- Cardillo, A. (2013). *Seguridad e higiene industrial de los mercados municipales de la cabecera del departamento de Retalhuleu*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económica y Empresariales. Licenciatura en Administración de Empresas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Fernández, C. (1 de enero de 2007). *Universidad Católica Andrés Bello*. Recuperado el 18 de octubre de 2016, de Satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en empresas de seguros: <http://www.ucab.edu.ve/>
- García, J. (2015). *Seguridad e higiene industrial y motivación, estudio realizado con el personal de la empresa constructora e ingeniería futura de Quetzaltenango*, . Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

García, V. (1 de enero de 2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables, Universidad de Valladolid*. Recuperado el 24 de octubre de 2016, de Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la comunicación, Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

García, D. (1 de enero de 2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo*. . Recuperado el 10 de octubre de 2016, de Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica De Valencia: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13547/GARCIA%20MENENDEZ,%20DEBORAH.pdf?sequence=2>

Gherman, I. (1 de enero de 2011). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio, Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado el 23 de octubre de 2016, de Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4555/IONA_ITURBE_OSORIO_TEORIA_MOTIVACIONAL.pdf;jsessionid=43040186A2F6A021D5E35D2D1D75BF86?sequence=3

Gordillo, V. (1988). *La satisfacción profesional del profesorado: consecuencias para la orientación educativa*. Madrid, España: Narcea.

Guevara, W. (1 de enero de 2010). *Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores (as) de una empresa petrolera Maturín, Monagas Junio/Noviembre 2008*. Recuperado el 15 de octubre de 2016, de Universidad Experimental de Guayana, Postgrado en salud ocupacional, especialidad en salud ocupacional mención medicina del trabajo, República Bolivariana de Venezuela:

http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/SPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf

Gutiérrez, L. (1 de enero de 2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015*. Recuperado el 28 de octubre de 2016, de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas, Chiclayo: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/479/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf

Guzmán, P. (2011). *Diagnóstico y propuesta de una guía de seguridad industrial y elaboración de normas de prevención dirigido al personal administrativo en el área de mantenimiento en una institución de educación superior privada*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

Hannoun, G. (1 de enero de 2011). *Satisfacción laboral*. Recuperado el 12 de octubre de 2016, de Tesis de licenciatura, Universidad Nacional De Cuyo: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw Hill.

Herrera, L. (2010). *Auditoría administrativa para elevar el nivel de eficiencia de empresa aseguradora de Quetzaltenango*. Quetzaltenango,: Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango,.

Herzberg, F. (1 de enero de 2016). *Anónimo (S/F)*. Recuperado el 16 de octubre de 2016, de Seguros:

http://www.ecured.cu/Frederick_Herzberg#Teor.C3.ADa_de_Motivaci.C3.B3n-Higiene

Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. New York, Estados Unidos de América: Wiley.

Horovitz, J. (1 de enero de 1994). *La satisfacción total del cliente*. Recuperado el 18 de octubre de 2016, de Barcelona: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1454.pdf>

Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid, España: McGraw-Hill.

Leidecker, J. (1989). *Motivación: buena teoría, pobre aplicación*. Barcelona, España: (s.e.).

Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. Madrid, España: Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

Lorenzo, M. (1991). *Evaluación de la satisfacción del profesorado universitario. En Actas del I Congreso Internacional sobre calidad de Enseñanza Universitaria*. Cádiz, España: ICE, Universidad de Cádiz.

Mclellan, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Narcea.

Molina, H. (2015). *Programa de seguridad e higiene industrial, como medios para prevenir accidentes en la empresa azucarera Ingenio La Unión, S.A. en el municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

Morales, F. (1 de enero de 2012). *Tres tipos de investigación*. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid, España: Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

Nelson, B. (1997). *1001 formas de motivar a los empleados*. New York, Estados Unidos de América: Norma.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: McGraw Hill.

Pérez, U. (2013). *Seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Licenciatura en Administración de Empresas.

Quintanar, G. (1 de enero de 2005). *Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo*. Recuperado el 23 de octubre de 2016, de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de ciencias de la salud, Licenciatura en Psicología:
<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/10733/Factores%20motivacionales.pdf?sequence=1>

Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional*. México: D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Robbins, S. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Rodríguez, E. (1998). *Competencia global, implicaciones para la productividad de las industrias (Caso: Industria Aseguradora Guatemalteca)*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Weinert, B. (1987). *Manual de psicología de la organización*. Barcelona, España: Herder.

Zubieta, J. (1992). *Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes*. Madrid, España: CIDE.

ANEXO

ESCALA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL FACTORES DE HIGIENE Y MOTIVACIÓN

El tipo de sujetos, que está dirigido el presente instrumento son a la totalidad de trabajadores operativos y administrativos de una compañía de seguros. Los factores se encuentra divididos en factores de higiene y motivación. El primero se subdivide en: supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, remuneraciones, prestaciones, seguridad en el trabajo, políticas y prácticas administrativas de la empresa. El segundo se subdivide en: realización personal, reconocimiento al desempeño, trascendencia en las tareas que se realizan, responsabilidad de la gerencia, oportunidades de crecimiento profesional y personal. La calificación de los factores se aplicara por medio de elección de una muestra a través de un sorteo que se realizara con la totalidad de los empleados de la entidad aseguradora.

INSTRUCCIONES:

Marque con una "X", la respuesta con la que se siente identificado, ya sea 1.- Acuerdo, 2.- Indiferente, 3.- Desacuerdo.

DATOS DESCRIPTIVOS:

A. ¿Cuál es su ocupación?

Administrativa: _____

Operaria: _____

B. ¿Cuál es su cargo? _____

C. Horario: _____

D. Sexo 1. Hombre _____ 2. Mujer _____

E. Estado Civil: 1. Soltero _____ 2. Casado _____

F. Edad. (Escriba su edad en años). _____

G. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) Ninguno |
| <input type="checkbox"/> | 2) Nivel Primario |
| <input type="checkbox"/> | 3) Nivel Básico |
| <input type="checkbox"/> | 4) Carrera Nivel Medio |
| <input type="checkbox"/> | 5) Carrera Técnica Universitaria |
| <input type="checkbox"/> | 6) Licenciatura |
| <input type="checkbox"/> | 7) Master |
| <input type="checkbox"/> | 8) Doctorado |
| <input type="checkbox"/> | |

		Totalmente de acuerdo	Algo de Acuerdo	Poco de acuerdo	Poco desacuerdo	Algo desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	La supervisión en cuanto a salud higiene y seguridad aporta adecuadamente la información, formación y entrenamiento						
2	La política de salud y seguridad cuenta con una supervisión debidamente implantada y desarrollada						
3	La capacitación constante del personal esta dirigida a mejorar la comunicación entre cada uno de los trabajadores						
4	Las relaciones interpersonales son efectivas para que el						

	trabajo sea desarrollado bajo parámetros de seguridad e higiene						
5	La evaluación constante de las condiciones físicas del trabajo previene riesgos laborales						
6	La identificación de peligros a los que se expone el trabajador pueden verificarse bajo evaluaciones de condiciones físicas del trabajo						
7	Las remuneraciones laborales tiene que ir dirigidas a un salario justo, equitativo y satisfactorio para el trabador						
8	La higiene, salud y seguridad del trabajo se alcanzan con una remuneración que asegure al trabajador y a su familia						
9	Los accidentes dentro del trabajo deben ser cubiertos mediante prestaciones o retribuciones justas						
10	Las prestaciones o retribuciones cuando ocurre un accidente en el trabajo cubren medicamentos, cirugías, análisis y reeducación profesional.						
11	Las técnicas y procedimientos implementadas para la seguridad en el trabajo han disminuido los riesgos en su puesto de trabajo						
12	La implementación de procedimientos de salud, higiene y seguridad han sido efectivos para disminuir los riesgos en la compañía						
13	Las políticas de seguridad y salud laboral han sido efectivas para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable						

14	Los lineamiento generales de las políticas de seguridad y salud laboral refleja el compromiso de la compañía de seguros en el ambiente de trabajo						
15	La sensación de realización personal que se obtiene en el desarrollo de su trabajo indica el cumplimiento de sus objetivos personales						
16	La actividades que realiza en su puesto de trabajo le ha producido una satisfacción personal tanto como ser humano y laboral						
17	La satisfacción laboral por el reconocimiento positivo constante por el desempeño de su trabajo						
18	La importancia de que los jefes reconozca el esfuerzo que el trabajador realiza en sus actividades diarias produce un buen desempeño laboral						
19	El trabajo que realiza le produce satisfacción						
20	Las oportunidades que le ofrece la realización de su trabajo son tareas en las que pueden demostrarse sus habilidades						
21	La motivación que recibe de sus superiores le produce satisfacción para la realización de su trabajo						
22	La dirección de la compañía de seguros debe ser la encargada de velar por la motivación laboral de sus trabajadores						

23	Las oportunidades de formación que le ofrece la compañía tienen relación con las metas que ha deseado para su crecimiento profesional y personal						
24	La compañía aseguradora le ha brindado oportunidad de crecimiento y promoción según la escala jerárquica de la entidad						