

# CÓMO INFLUYE LA SATISFACCIÓN LABORAL SOBRE EL DESEMPEÑO: CASO EMPRESA DE RETAIL<sup>1</sup>

## JOB SATISFACTION INFLUENCE ON JOB PERFORMANCE: BUSINESS RETAIL

**M<sup>a</sup> MARGARITA CHIANG VEGA\***

Doctora en Recursos Humanos. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bío-Bío. Casilla 5- C, Concepción, Chile. Teléfono: 2731479, mchiang@ubiobio.cl

**GUSTAVO MÉNDEZ URRRA**

Licenciado en Administración, colaborador de investigación Universidad del Bio-Bio, Concepción, Chile

**GONZALO SÁNCHEZ BERNALES**

Licenciado en Administración, colaborador de investigación Universidad del Bio-Bio, Concepción, Chile

### RESUMEN

Este estudio analiza las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de retail. Muestra de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang *et al.* (2008). La fiabilidad de las escalas de satisfacción laboral es adecuada con la excepción de la escala "Satisfacción con la relación subordinado-supervisor". Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. El análisis muestra que los trabajadores conocen la herramienta "evaluación del desempeño", sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, desempeño y empresa de retail.

### ABSTRACT

This study analyses the relationships between job satisfaction and worker's performance in a retail business. The sample contained information about 53 workers, with a response rate of 83%. To reach the objective, 54 questions were asked. They contained descriptive data, information of the performance evaluation process as well as a job satisfaction survey developed by Chiang et al (2008). The reliability of job satisfaction scales is adequate with the exception of the "Satisfaction with subordinate relationship-supervisor" scale. The data used for the performance assessment analysis belonged to the analyzed company. The analysis shows that workers who know about the "performance assessment" tool, when evaluating, their assessments vary from 3 to 7 (maximum of 8). The job satisfaction variable shows a high level (average of 4 out of 5). Correlations between these variables indicate that for workers, as their satisfaction with development opportunities and the recognition system increases, their achievement orientation decreases.

**Keywords:** Job satisfaction, performance and retail company.

Recibido: 23.09.10. Revisado: 23.09.10. Aceptado: 23.01.11.

<sup>1</sup> Proyecto de investigación 072116-4/R Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile.

## I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este estudio es medir cómo la satisfacción laboral influye sobre el desempeño de los trabajadores, con el fin de aportar con nuevos conocimientos a la gestión del personal en empresas de retail.

### Satisfacción laboral

Desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60. A partir de los años 80 este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida.

Locke (1976) estudió 3.300 investigaciones producidas sobre satisfacción en el trabajo hasta dicha fecha y definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Los autores Werther & Davis (1982) la definen como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo. Lo importante es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo placer o dolor, lo que es distinto a los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento, aunque son estos tres factores en conjunto los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la reacción de los trabajadores ante su empleo.

Garmendia y Parra Luna (1993) añaden que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas, de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. Estos autores definen que alguien estará sa-

tisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

### Desempeño

Los autores Milkovich y Boudreau (1994) definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Los autores Gibson *et al.* (2001) definen el desempeño laboral como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad.

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

La Evaluación del Desempeño (ED), según Mondy y Noe (2005), es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los

logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

El ámbito de estudio elegido es una empresa de retail, la que fue seleccionada dada la importancia de este rubro en la economía del país.

### Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que se realizará sin manipular las variables, observando los fenómenos en estudio tal y como se pueden dar en la vida cotidiana de los trabajadores de la empresa, para después analizarlos; además es de tipo transversal, ya que se realiza en un momento de tiempo determinado.

### Descripción del universo de estudio

El universo de estudio de esta investigación corresponde a trabajadores distribuidos en 6 unidades pertenecientes al departamento de Electro-Hogar de una empresa de retail. La población total sobre la cual se aplica el estudio corresponde a 53 individuos, con una tasa de respuesta de 83%.

### Método de medición

Los instrumentos de medición utilizados en el presente estudio corresponden a una encuesta compuesta por 54 ítems dividida en tres partes: Información general (6 ítems), Conocimiento de la Evaluación del Desempeño (10 ítems) y Cuestionario de Satisfacción Laboral (Chiang *et al.*, 2008) (41 ítems). Las dos últimas con una escala de medición que va de 1 a 5, siendo 5 lo mejor.

Para la evaluación del desempeño se utilizó el instrumento de medida que utiliza la empresa, con un total de 24 ítems; 16 respecto a la descripción de competencias y 8 respecto a la efectividad personal, con una escala de medición que va de 1 a 8, siendo 8 lo mejor.

### Recolección de datos

Para la recolección de datos se procedió a la aplicación de un cuestionario. La aplicación del cuestionario fue personal, autoaplicada y sin control de tiempo, esto permite ser contestada en forma autónoma por el encuestado, evita que se produzcan sesgos en los datos derivados del encuestador y encuestado, es decir, elimina posibles influencias que pudieran inducir una respuesta determinada. La participación fue de manera voluntaria y anónima.

## III. RESULTADOS

Análisis de fiabilidad (coeficiente de consistencia interna o indicador de unidimensionalidad).

Las estimaciones de la consistencia interna de las escalas se calcularon utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Como lo muestra la Tabla 1, la fiabilidad de las escalas de satisfacción laboral es variable y en casi todos los casos es adecuada, es habitual considerar un valor de 0,70 como aceptable (Schmitt, 1996). La excepción es la escala "Satisfacción con la relación subordinado-supervisor", que entrega un alfa muy bajo, luego podemos concluir que esta escala no es apropiada para la empresa estudiada.

Las otras cinco escalas de satisfacción laboral funcionan suficientemente bien en una empresa de retail chilena. Tal como lo demuestran los coeficientes fiabilidad de las escalas, éstos son claramente altos, es decir

las escalas diferencian adecuadamente unos grupos de trabajo de otros.

La Tabla 1 (en las columnas 3, 4, 5 y 6) muestra resultados históricos a modo de conocer la fiabilidad de las escalas en otras muestras.

## **Análisis descriptivo**

### *Resultados información general*

Del total de los trabajadores; 55% son hombres y un 45% son mujeres, con una edad promedio de 32 años, 7 años de antigüedad en la empresa y 5 años de antigüedad en las unidades.

En relación a la calidad jurídica, un 60% de los empleados pertenece a la categoría de contratados en tiempo completo, siendo en su mayoría personal femenino. El personal contratado media jornada representa el 11% y un 29% a días especiales.

### *Resultados de Evaluación del desempeño*

**Respecto al nivel de conocimiento de la Evaluación del Desempeño** (ver Tabla 2), la unidad de Audio-Video es la que presenta el valor promedio mínimo con un 3,8, lo que corresponde a que los trabajadores están de acuerdo en que el proceso de evaluación del desempeño se conoce. En Electrónica Menor se encuentra el valor máximo de 5 puntos promedio, lo que significa que el total de la unidad está muy de acuerdo en la existencia del proceso de evaluación del desempeño.

Los trabajadores están de acuerdo con que los jefes explican el proceso de Evaluación de Desempeño, siendo la unidad de Audio-Video la que obtiene un puntaje mayor, con un valor promedio de 4,4.

Las unidades de Computación, Audio-

Video y Electrónica Menor están de acuerdo en que las evaluaciones del desempeño son justas.

En las unidades de Computación, Audio-Video, Línea Blanca y Electrónica Menor están totalmente de acuerdo de que el superior comparte las evaluaciones de desempeño con los trabajadores.

No existe seguridad de la existencia de una reunión de Evaluación del Desempeño para la mayoría de las unidades, salvo para Computación y Audio-Video.

Las seis unidades están de acuerdo en que los jefes ayudan a superar los aspectos negativos de las evaluaciones del desempeño y felicitan por los aspectos positivos logrados en la Evaluación del Desempeño.

**Respecto a la Evaluación de Desempeño realizada por la empresa** (ver Tabla 3), la pregunta “Orientación al logro” es la que presenta la menor evaluación en todas las unidades del departamento electro-hogar respecto al resto de las preguntas. Con promedios de puntajes que fluctúan entre un 3,14 y 3,73 correspondiendo a las unidades de Computación y Muebles respectivamente.

En la pregunta “preocupación por la exhibición de los productos” el puntaje promedio más bajo corresponde a la unidad de Computación con un 6,29 y el puntaje promedio mayor corresponde a la unidad de Muebles, con un puntaje 7,05 puntos.

En “experiencia y persuasión” los promedios fluctúan entre 7,01 y un 7,68 correspondiendo respectivamente a la unidad de Electrónica Menor y a la unidad de Muebles.

Los promedios de la pregunta “orientación al cliente” tiene con menor puntaje a la unidad de Electrónica Menor con 4,98 puntos, y la unidad con mayor puntuación es Muebles, con un 5,81.

La unidad de Computación obtiene la menor puntuación en la pregunta “trabajo

en equipo y cooperación”, con un promedio de 6,8. El puntaje mayor lo obtiene la unidad de Muebles, con un 7,46.

Los promedios de puntajes de “Cumplimientos de procedimientos” fluctúan entre 4,33 y 4,66 correspondiendo a las unidades de Audio-Video y Línea Blanca respectivamente.

### *Resultados de satisfacción laboral*

Respecto a los promedios de la satisfacción laboral (ver Tabla 4), la escala de medición de cada ítem es de 1 a 5, cada escala de satisfacción laboral tiene diferente cantidad de ítems luego se calculó un promedio.

En la unidad de Computación las puntuaciones promedio extremas fluctúan entre un 3,71 para la variable “Satisfacción con la remuneración” y un 4,52 para “Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo”.

En la satisfacción laboral de la unidad de Audio-Video las puntuaciones promedio extremas fluctúan entre un 4,14 en la variable “Satisfacción en el ambiente” y un 4,51 en “Por el trabajo en general”.

En la satisfacción laboral de la unidad de Línea blanca las puntuaciones promedios extremas fluctúan entre 3,39 a un 3,98, correspondiendo a las variables “Satisfacción con la remuneración” y “Satisfacción con el ambiente físico” respectivamente.

En la satisfacción laboral de la unidad de Electrodomésticos las puntuaciones promedio extremas fluctúan entre un 3,63 en la variable “Satisfacción con el reconocimiento” y un 4,37 a la variable “Satisfacción con la autonomía”.

En la satisfacción laboral de la unidad de Muebles las puntuaciones promedio extremas fluctúan entre un 2,75 con la variable “Satisfacción con el reconocimiento” y un 3,84 con las variables “Satisfacción con el ambiente físico”.

En la satisfacción laboral de la unidad de Electrónica Menor las puntuaciones promedio extremas fluctúan entre un 3,53 con la variable “Satisfacción con la remuneración” y un 4,33 con la variable “Satisfacción con el reconocimiento”.

### *Resultados de las correlaciones*

Respecto a las correlaciones (ver Tabla 5), las variables “Satisfacción laboral con la remuneración” y “Antigüedad en el departamento” poseen una correlación estadísticamente significativa negativa (-0,83), esto quiere decir que, a medida que los trabajadores tengan más años en el departamento, la satisfacción con la remuneración tenderá a disminuir.

La edad y la antigüedad no presentan una correlación estadísticamente significativa con ninguna de las variables de Satisfacción laboral estudiadas.

No existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de Evaluación del Desempeño y las variables descriptivas.

Respecto a las correlaciones entre Satisfacción Laboral y Evaluación del Desempeño (ver Tabla 6), la variable de Evaluación del Desempeño “Orientación al logro” posee una correlación estadísticamente significativa negativa con “Satisfacción con la oportunidad de desarrollo” y con “Satisfacción con el reconocimiento”, es decir, a medida que en los funcionarios la satisfacción con las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el reconocimiento aumentan, la orientación al logro disminuye.

La variable de Evaluación del Desempeño “Orientación al cliente” posee una correlación estadísticamente significativa negativa con “Satisfacción con la forma de reconocimiento”, es decir, a medida que en los trabajadores la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

Los otros indicadores de evaluación del desempeño no poseen una correlación estadísticamente significativa con las variables de satisfacción laboral.

#### IV. CONCLUSIONES

El análisis de los datos nos permite concluir que los trabajadores conocen herramienta “Evaluación del Desempeño” y sus notas varían desde un 3,08 a un 7,68 (con un máximo de 8) en orientación comercial y experiencia y persuasión respectivamente. Es decir, las evaluaciones de los trabajadores van de regular a buenas, lo que indica que no hay malos trabajadores.

En relación de la variable de Satisfacción Laboral, los seis departamentos muestran un nivel alto (con un promedio de 4 sobre 5). Es decir, en las seis escalas los trabajadores muestran que están satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo, sin embargo aquí hay que agregar que la escala de satisfacción con la relación subordinado-supervisor entrega una fiabilidad baja para la muestra estudiada, luego sus resultados no son adecuados para ser analizados.

Las correlaciones entre ambas variables nos indican que los trabajadores a medida que su orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidades de desarrollo disminuye, esto se debe a que, por su bajo nivel de escolaridad, ellos no pueden acceder a un cargo de mayor responsabilidad y sólo se orientaran a cumplir los objetivos y metas propuestos por la jefatura. Igualmente, a medida que los funcionarios aumentan la satisfacción con el reconocimiento en cuanto a su rendimiento, su orientación al logro disminuirá, porque se sienten conformes con lograr sólo los objetivos y metas propuestos por la jefatura. También se observó que, a medida la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye, porque si los trabajadores están conformes

con el reconocimiento que reciben, no se esfuerzan más con el cliente. Los otros indicadores de evaluación del desempeño no poseen una correlación estadísticamente significativa con las variables de satisfacción laboral.

#### V. REFERENCIAS

- CHIANG, M., SALAZAR, M. y NUÑEZ, A. (2008), Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas): Desarrollo y adaptación y validación de instrumentos. *Universum* N° 23, Vol. 2.
- CHIANG, M., SALAZAR, M., MARTÍN, M.J. y NUÑEZ, A. (2011), “Clima organizacional y satisfacción laboral, una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”. Aceptado para publicación en *Revista Salud de los Trabajadores* de Venezuela. Proyecto de investigación 072116-4/R Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile.
- GARMENDIA, J.A. y PARRA LUNA, F. (1993), *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Editorial Taurus.
- GIBSON, J.L., IVANCEVICH, J.M. y DONNELLY, J.H. (2001), *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- LOCKE, E.A. (1976), The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- MILKOVICH, G. y BOUDREAU, J. (1994), *Dirección y administración de RR.HH.* USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana.
- MONDY, R.W. y NOE, F. (2005), *Administración de los recursos humanos*. México: Editorial Pearson Prentice-Hill.
- SCHMITT, N. (1996), Uses and abuses of coefficient alpha. *Psychological Assessment*. 8 (4) 350-353.
- WERTHER, W.B. & DAVIS, K. (1982), *Dirección de personal y recurso humano*. México: Editorial McGraw Hill.

TABLAS

Tabla 1. Información escala de satisfacción laboral.

		Nº de ítems	Alfa de Cronbach Chiang <i>et al.</i> (2008)	Nº de ítems	Alfa de Cronbach Chiang <i>et al.</i> (2011)		Alfa Cronbach Chiang <i>et al.</i> Empresa de retail
I	Satisfacción por el trabajo en general	10	0,910	11	0,897	0,914	0,920
II	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	7	0,897	7	0,860	0,895	0,880
III	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	6	0,868	6	0,850	0,877	0,876
IV	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	7	0,834	8	0,821	0,887	0,888
V	Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	4	0,904	4	0,945	0,924	0,220
VI	Satisfacción con la remuneración	3	0,813	3	0,832	0,876	0,707
VII	Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente	1		1			
VIII	Satisfacción con el reconocimiento	1		1			
IX	Cuestionario completo	<b>39</b>	0,947	<b>41</b>	0,949	0,963	0,905

Tabla 2. Promedios en relación al conocimiento de la Evaluación del Desempeño.

Evaluación del Desempeño	Unidades						
	Computación	Audio-Video	Línea Blanca	Electrodomésticos	Muebles	Electrónica Menor	Media
1. El proceso de Evaluación de Desempeño es conocido.	4,63	3,8	4,33	4,08	4,5	5	4,39
2. La jefatura o el supervisor explica el proceso de Evaluación de Desempeño	4,38	4,4	4,33	3,63	4,13	4,33	4,20
3. Las Evaluaciones de Desempeño son justas	4,13	4	3,83	3,73	3,75	4	3,91
4. El jefe comparte conmigo mis Evaluaciones de Desempeño	4,5	4,6	4,5	4,1	4,13	4,75	4,43
5. Existe una reunión de Evaluaciones de Desempeño	4,25	4,2	3,83	3,85	3,75	3,25	3,86
6. Mi jefe me ayuda a superar los aspectos negativos de mi Evaluaciones de Desempeño	4,13	4,6	3,83	4	3,75	4,42	4,12
7. Mi jefe me felicita por aspectos positivos de mi Evaluaciones de Desempeño	4,5	4,6	4,5	4,28	3,88	5	4,46

Tabla 3. Promedios de Evaluación del Desempeño aplicada por la empresa.

Evaluación del Desempeño	Unidades					
	Computación	Audio-Video	Línea Blanca	Electrodomésticos	Muebles	Electrónica Menor
<b>Descripción de Competencias</b>						
1. Orientación comercial (al logro)	3,14	3,22	3,40	3,23	3,73	3,08
2. Preocupación por la exhibición de los productos	6,29	6,61	6,57	6,52	7,05	6,36
3. Experiencia y persuasión	7,43	7,13	7,24	7,53	7,68	7,01
4. Orientación con el cliente	5,08	5,23	5,30	5,55	5,81	4,98
<b>Efectividad Personal</b>						
5. Trabajo en equipo y cooperación	6,80	7,12	6,92	7,08	7,46	7,20
6. Cumplimiento de procedimientos	4,55	4,66	4,33	4,50	4,59	4,42



**Tabla 4.** Promedios de satisfacción laboral por departamentos\*.

Escala de Satisfacción Laboral	Unidades					
	Compu- tación	Audio- Video	Línea Blanca	Electro domésticos	Muebles	Electrónica Menor
Satisfacción por el trabajo en general	4,01	4,51	3,56	3,76	3,73	4,11
Satisfacción con el ambiente físico	4,38	4,14	3,98	4,31	3,84	3,64
Satisfacción con la forma en como realiza el trabajo	4,52	4,30	3,83	4,16	3,77	4,28
Satisfacción con la oportunidad de desarrollo	4,07	4,48	3,71	4,05	3,16	4,25
Satisfacción con la relación con el jefe	No aplica por que la escala presenta baja fiabilidad					
Satisfacción con la remuneración	3,71	4,13	3,39	3,99	3,33	3,53
Satisfacción con la autonomía	4,50	4,40	3,67	4,37	3,75	4,08
Satisfacción con el reconocimiento	4,25	4,20	3,83	3,63	2,75	4,33

\* Cada escala de satisfacción laboral tiene diferente cantidad de ítemes, para hacerlos comparables se promediaron.

## CORRELACIONES

Tabla 5. Correlaciones entre Satisfacción laboral y v. descriptivas.

	Edad	Antigüedad en la empresa	Antigüedad en el departamento
Satisfacción por el trabajo en general	-0,09 (0,865)	-0,32 (0,531)	-0,42 (0,404)
Satisfacción con el ambiente Físico	-0,26 (0,615)	-0,73 (0,103)	-0,78 (0,065)
Satisfacción con la forma en que realiza el Trabajo	0,24 (0,644)	-0,21 (0,697)	-0,47 (0,350)
Satisfacción con la oportunidad de desarrollo	-0,13 (0,809)	-0,43 (0,390)	-0,63 (0,182)
Satisfacción con la relación con el jefe	No aplica por que la escala presenta baja fiabilidad		
Satisfacción con la remuneración	-0,27 (0,611)	-0,80 (0,054)	<b>-0,83*</b> <b>(0,042)</b>
Satisfacción con la autonomía	0,14 (0,788)	-0,48 (0,337)	-0,64 (0,174)
Satisfacción con el reconocimiento	-0,09 (0,866)	-0,19 (0,726)	-0,47 (0,344)

\*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 6.** Correlación entre Satisfacción Laboral y Evaluación del Desempeño.

	Orientación comercial (al Logro)	Preocupación por la Exhibición de los productos	Experticia y Persuasión	Orientación al cliente	Trabajo en equipo y cooperación	Cumplimientos de Procedimientos
Satisfacción por el trabajo en general	-0,48 (0,331)	0,03 (0,954)	-0,67 (0,145)	-0,42 (0,406)	0,28 (0,595)	0,70 (0,123)
Satisfacción con el ambiente Físico	-0,1 (0,819)	-0,06 (0,910)	0,342 (0,508)	0,10 (0,853)	-0,10 (0,867)	0,29 (0,570)
Satisfacción con la forma en que realiza el Trabajo	-0,81 (0,050)	-0,57 (0,236)	-0,41 (0,417)	-0,68 (0,139)	-0,38 (0,455)	0,28 (0,587)
Satisfacción con la oportunidad de desarrollo	<b>-0,87*</b> <b>(0,024)</b>	-0,47 (0,345)	-0,77 (0,074)	-0,72 (0,107)	-0,28 (0,593)	0,20 (0,710)
Satisfacción con la relación con el Jefe	No aplica por que la escala presenta baja fiabilidad					
Satisfacción con la remuneración	-0,43 (0,394)	0,03 (0,953)	-0,28 (0,593)	-0,11 (0,835)	0,18 (0,736)	0,56 (0,245)
Satisfacción con la autonomía	-0,62 (0,192)	-0,30 (0,561)	-0,18 (0,727)	-0,35 (0,501)	-0,13 (0,808)	0,48 (0,332)
Satisfacción con la forma de reconocimiento	<b>-0,92**</b> <b>(0,008)</b>	-0,72 (0,106)	-0,79 (0,061)	<b>-0,94</b> <b>(0,006)</b>	-0,58 (0,230)	-0,09 (0,863)

\*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## ANEXO ENCUESTA

Señor(a) Trabajador (a):

Solicito unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, la que tiene por objeto conocer su percepción, acerca de tres importantes variables de la calidad de vida laboral a saber. Satisfacción laboral, Evaluación del desempeño y Compromiso hacia la organización.

Cabe señalar que este instrumento es de *carácter confidencial y anónima cuya finalidad es propiamente académica.*

*POR FAVOR NO DEJE NINGÚN ESPACIO SIN MARCAR.*

Desde ya se le agradece su colaboración.

**Instrucciones:** En los siguientes ítems, conteste según sea el caso, marcando **una sola alternativa**, con una X en la alternativa que elija o escriba la información solicitada.

INFORMACIÓN GENERAL
---------------------

1	Género	Masculino	
		Femenino	

2	Edad	Años	
---	------	------	--

3	Unidad en la que usted trabaja del Dpto. de electrohogar		
	computación		
	audio-video		
	línea blanca		
	Electrodomésticos		

4	Antigüedad en la empresa	Años		Meses	
	Antigüedad en el Dpto.	Años		Meses	

5	Estamento-Rol		
	Gerente		
	Jefe de Venta		
	Vendedor		

6	Calidad jurídica		
	Tiempo Completo		
	Media Jornada		
	Días Especiales		

**Instrucciones:** Para esta sección en cada pregunta, marque con un círculo alrededor del número de la alternativa que considere más cercana a su preferencia.

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	No Seguro	De Acuerdo	Muy Acuerdo
1	El proceso de Evaluación de Desempeño es conocido.	1	2	3	4	5
2	La jefatura o el supervisor explica el proceso de Evaluación de Desempeño	1	2	3	4	5
3	Las Evaluaciones de Desempeño son justas	1	2	3	4	5
4	El jefe comparte conmigo mis Evaluaciones de Desempeño	1	2	3	4	5
5	Existe una reunión de Evaluaciones de Desempeño	1	2	3	4	5
6	Mi jefe me ayuda a superar los aspectos negativos de mi Evaluaciones de Desempeño	1	2	3	4	5
7	Mi jefe me felicita por aspectos positivos de mi Evaluaciones de Desempeño	1	2	3	4	5
8	En qué nivel es válido el sistema de evaluación actualmente en uso	1	2	3	4	5
9	En qué nivel evalúa su desempeño laboral	1	2	3	4	5

10. Cada cuanto tiempo se realiza la Evaluación de Desempeño.

1 vez al año	
2 veces al año	
3 veces al año	
4 veces al año	

	En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo	Nada Satisfecho					Muy Satisfecho				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	1.1. La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo (en particular).	1	2	3	4	5					
2	En mi relación con las autoridades más inmediatas.	1	2	3	4	5					
3	El apoyo que recibo de mis superiores.	1	2	3	4	5					
4	Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco.	1	2	3	4	5					
5	Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan	1	2	3	4	5					
6	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debo alcanzar.	1	2	3	4	5					
7	Las condiciones económicas.	1	2	3	4	5					
8	La remuneración que yo recibo	1	2	3	4	5					
9	El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5					
10	La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5					
11	Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo.	1	2	3	4	5					
12	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5					
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5					
14	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5					
15	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5					
16	La temperatura de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5					
17	Los colegas de mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5					
18	El apoyo administrativo que usted recibe.	1	2	3	4	5					

	En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo	Nada Satisfecho					Muy Satisfecho				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5					
20	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5					
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5					
22	La forma en que usted es dirigido.	1	2	3	4	5					
23	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5					
24	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5					
25	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5					
26	La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5					
27	El reconocimiento que recibe de los directivos y/o jefaturas en general por su esfuerzo y trabajo.	1	2	3	4	5					
	En qué medida se siente satisfecho con respecto a su unidad de trabajo o departamento:	Nada Satisfecho					Muy Satisfecho				
28	En mi unidad de trabajo circula la información	1	2	3	4	5					
29	En mi unidad de trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda.	1	2	3	4	5					
30	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	1	2	3	4	5					
31	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	1	2	3	4	5					
32	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	1	2	3	4	5					
33	Las oportunidades de promoción con que yo cuento	1	2	3	4	5					
34	Atención que se presta a sus sugerencias	1	2	3	4	5					

	<b>En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo</b>	<b>Nada Satisfecho</b> <span style="float: right;"><b>Muy Satisfecho</b></span>				
35	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	1	2	3	4	5
36	Su participación en las decisiones de su unidad o sección.	1	2	3	4	5
	<b>Independientemente de sus respuestas a las preguntas anteriores, cómo juzga Ud.</b>	<b>Nada Satisfecho</b> <span style="float: right;"><b>Muy Satisfecho</b></span>				
37	Mi grado de satisfacción general con el Dpto. de electro-hogar.	1	2	3	4	5
38	Mi grado de satisfacción general con la organización	1	2	3	4	5
39	Las oportunidades que me ofrece la empresa de continuar perfeccionándome.	1	2	3	4	5
40	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que me ofrece la organización.	1	2	3	4	5
41	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe del Dpto. de electro-hogar.	1	2	3	4	5