



Universidad  
de La Laguna  
Facultad de Derecho



Grado en Relaciones Laborales  
Facultad de Derecho  
Universidad de La Laguna  
Curso 2018/2019  
Convocatoria: Marzo

# La satisfacción laboral en un supermercado Hiperdino

Job satisfaction in a Hiperdino supermarket

**Realizado por el alumno** D. David Rodríguez Hernández

**Tutorizado por el Profesor** D. Ángel Luis Rodríguez Hernández

**Departamento:** Dirección de Empresas e Historia Económica

**Área de conocimiento:** Organización de empresas

**ABSTRACT**

The ultimate of the present study is to find out the degree of job satisfaction in the Hiperdino Supermarket employees.

This is a theoretical – practical research, since the theory of the concept of job satisfaction is analyzed from the point of view of several authors and following the evolution of the concept over the last century and then put into practice through the completion of questionnaires done by the employees. That will help us to know the degree of satisfaction or dissatisfaction in the organization at a given time. This process will be carried out taking into consideration different aspects related to work such as work motivation, human relations at work, work organization, occupational risk prevention, promotion and promotion system, working conditions, salary and / or work recognition by colleagues, superiors or subordinates.

**Key words:** Job satisfaction, supermarket, theoretical, practical, dissatisfaction, human relations, organization, prevention of occupational risks, promotion, conditions, salary, recognition.

**RESUMEN**

El presente estudio tiene como finalidad última averiguar el grado de satisfacción laboral en los empleados de un supermercado Hiperdino.

Se trata de una investigación teórico – práctica, puesto que se analiza la teoría del concepto de satisfacción laboral desde el punto de vista de diversos autores y siguiendo la evolución del concepto a lo largo de último siglo, para luego llevarla a la práctica a través de la realización de cuestionarios por parte de los empleados y que nos ayudará a conocer el grado de satisfacción o insatisfacción existente en la organización en un momento determinado. Este proceso se realizará teniendo en consideración diferentes aspectos relativos al trabajo como la motivación laboral, relaciones humanas en el trabajo, organización laboral, prevención de riesgos laborales, sistema de promoción y ascenso, condiciones de trabajo, salario y/o reconocimiento laboral por parte de compañeros, superiores o subordinados.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, supermercado, teórico, práctico, insatisfacción, relaciones humanas, organización, prevención de riesgos laborales, promoción, condiciones, salario, reconocimiento.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Qué es la satisfacción laboral .....	3
2.2 Variables a tener en cuenta en la satisfacción laboral .....	6
<b>3. APLICACIÓN</b>	
3.1 Población de estudio .....	7
3.2 Organigrama de la organización .....	9
3.3 Metodología .....	10
3.4 Resultados .....	11
3.5 Consideraciones .....	26
<b>4. CONCLUSIONES</b> .....	27
<b>5. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	30
<b>6. ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICAS</b> .....	33
<b>7. ANEXO I.</b> Resumen de los datos obtenidos en los cuestionarios	
<b>8. ANEXO II.</b> Modelo de encuesta que se ha realizado	
<b>9. ANEXO III.</b> Encuestas realizadas a los empleados	

## 1. INTRODUCCIÓN

Como recuerda Peter Drucker “el trabajo es tan antiguo como el ser humano”.

El trabajo es algo que ha existido a lo largo de la historia, bien para proveer al individuo del sustento necesario y directo para poder sobrevivir (comida y/o abrigo) o bien para proporcionar medios indirectos (dinero, bienes, etc) con los que adquirir el sustento necesario para subsistir.

Conviene primero aclarar que entendemos por trabajo ya que de él depende la existencia o no de la satisfacción laboral, pues si no hay relación laboral no podemos de hablar de satisfacción en el trabajo para un individuo. Y, por otra parte, que entendemos por empleo, ya que ambas definiciones pueden dar lugar a equivocación.

Según la Organización Internacional del Trabajo, OIT, se entiende por trabajo “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”.

Por su parte, define el empleo como el "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo).

Para Peiró (1993), el trabajo ha tenido diferentes formas a lo largo de la historia, como actividad y como fenómeno socio – construido. Siguiendo en la misma línea, Blanch (1996) nos dice que el trabajo ha ido cambiando su significado, su valor y su contenido.

Para este autor, el trabajo, tal y como lo entendemos en nuestros días, no puede ser aplicado a cualquier actividad productiva encontrada en la historia.

La concepción del trabajo ha ido evolucionando junto con la sociedad hasta llegar a nuestros días. Primero, en la sociedad primitiva, el trabajo era algo con lo que poder subsistir, luego, aparece el trabajo como algo casi exclusivo de los esclavos, utilizados por el esclavizador para obtener grandes beneficios. Posteriormente, comienza a organizarse en un sistema feudal donde empieza a clasificarse para la población trabajadora según las profesiones y es a partir de la revolución industrial durante el siglo XVIII donde aparece por primera vez la concepción de trabajo de manera organizada, mecanizada, industrializada, etc.

Si los estudios sobre el trabajo y/o las organizaciones han tenido lugar durante gran parte de la historia por diferentes historiadores, filósofos, sociólogos, psicólogos y demás estudiosos de la materia, la satisfacción laboral no ha sido así y no es hasta el siglo XX gracias a autores como Elton Mayo, 1933, Hawthorne, Happock, 1935. Fayol, 1949. Schaffer, 1953. Herzberg, 1968. McCormick & Igen, 1980. Loke y Latham, 1990. cuando comienza a realizarse diversos estudios sobre la satisfacción laboral (en adelante también SL), el bienestar de los empleados en la organización, como afecta la satisfacción laboral a la productividad y diversos aspectos que tiene relación directa en la SL.

Lo que este estudio trata de presentar es por un lado una aproximación histórica del concepto de SL para crear en el lector una idea general de en qué consiste y que abarca dicho concepto. Y, en segundo lugar, trata de averiguar en qué punto se encuentra la satisfacción laboral de una organización concreta realizando un cuestionario a la plantilla de la empresa objeto de estudio.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Qué es la satisfacción laboral.

En primer lugar, conviene dejar claro el concepto de satisfacción laboral destacando la evolución y auge en el último siglo y medio aproximadamente. Para ello, vamos a tratar de apoyarnos en distintos autores que a lo largo de la historia han ido definiendo la satisfacción laboral tal y como ello la concebían.

En la actualidad, la satisfacción laboral se considera uno de los indicadores de calidad de los puestos de trabajo y por ello, es uno de los temas de mayor importancia en la Psicología del trabajo y de las Organizaciones.

Una de las definiciones más aceptada y utilizada por la comunidad investigadora y por la Psicología de las organizaciones es la aportada por Locke (1976) que considera la satisfacción en el trabajo como “un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo”.

Por su parte, Weinert (1985) entiende la satisfacción laboral como “las reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo”

Además, enumera lo que para él eran las razones del auge del interés por la satisfacción laboral a principios del siglo XX por la comunidad investigadora. Estas son:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción laboral.

- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en la relación con el trabajo, el estilo de la dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.

Robbins (1996), que coincide con Weinert, sobre su parecer respecto a la satisfacción laboral, entiende que la satisfacción o insatisfacción dependerá de la actitud positiva o negativa del empleado hacia el trabajo. Este autor define la SL como la “actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo, una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

Además, Robbins, nos hace ver como un trabajador puede mostrar el grado de insatisfacción o baja satisfacción laboral en su puesto de trabajo. Esto nos servirá, para entender y enlazar con la definición de SL que nos proporciona Muñoz Adánez.

	<b>Activa</b>		
	Salida	Voz	
<b>Destructiva</b>			<b>Constructiva</b>
	Negligencia	Lealtad	
	<b>Pasiva</b>		

Tabla 1. Respuesta a la insatisfacción en el puesto de trabajo. Robbins (1996)

Salida: Comportamiento orientado a abandonar la empresa. Búsqueda de otro empleo.

Voz: Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Sugerencia de mejoras, debatir de los problemas con los superiores, incluso cierta actividad sindical.

Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejorarán. Hablar bien de la empresa ante críticas externas y confiar en que la organización hará lo correcto.

Negligencia: Permite pasivamente que se empeoren las condiciones. Ausentismo o retrasos reiterados, esfuerzos pequeños y un gran porcentaje de errores.

Estás cuatro respuestas son para Robbins las que puede dar un trabajador ante una situación de insatisfacción. Divide la actitud en positiva (activa, constructiva) y negativa (pasiva, destructiva). La elección de una u otra actitud determinará la manera de actuar de un empleado con la organización, con su trabajo o con los compañeros.

Para otro autor como Muñoz Adán (1990) la SL “es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes a sus expectativas”. Además, agrega lo que él entiende por insatisfacción laboral, que es “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

Por su parte, Blum (1976) relaciona los conceptos de actitud, satisfacción y moral, pues entiende que los tres, están relacionados entre sí. Los define de la siguiente manera:



- a) Actitud laboral. Es la forma en el que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su manera de reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con el trabajo.
- b) Satisfacción laboral. Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- c) Moral laboral. Consiste en la posesión por parte del trabajador de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo.

Para el presente estudio, la definición seleccionada es la proporcionada por González Tirados (1991), es quizás la que más nos ayudará a entender el presente trabajo y a partir de la cual vamos a seguir desarrollando esta investigación. Este autor considera la satisfacción laboral “como algo ligado al clima organizacional, es decir, al ambiente existente en la empresa, entendida esta, como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo”.

Esta sólo es una pequeña muestra de la multitud de definiciones que existen sobre la SL. He expuesto las que más se han ajustado a mi idea del concepto intentando crear en el lector una idea aproximada de lo que entiende la comunidad investigadora sobre la SL.

## **2.2 Variables para tener en cuenta en la satisfacción laboral.**

Para seguir acercado al lector al concepto que estamos estudiando es preciso destacar que a la hora de determinar la SL en una organización hay que tener en cuenta multitud de variables que inciden en la motivación del trabajador. El estudio de estas variables y su posterior aplicación a un trabajador o conjunto de trabajadores nos van a ayudar a averiguar el grado de motivación que tiene el trabajador con respecto a su trabajo y todo lo relacionado con él.

Peiró y Prieto (1996) dividen estas variables en dos grandes grupos. Indicadores del entorno laboral e indicadores del contenido de trabajo. Clasificando en cada grupo una serie de variables.

a) Indicadores del entorno laboral.

Dinero

Estabilidad del empleo

Oportunidades de ascenso y promoción

Condiciones de trabajo

Posibilidad de participación en el trabajo

Ambiente social en el trabajo

b) Indicadores del contenido del trabajo.

Características de las tareas. Interés, variedad, importancia de la tarea, identificación

Autonomía para la realización de la tarea

Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas

Retroalimentación o feedback

### **3. APLICACIÓN**

#### **3.1 Población de estudio.**

La población de estudio corresponde a los trabajadores de la cadena de supermercados Hiperdino. Más concretamente, al supermercado ubicado en la capital de la isla de La Palma, Santa Cruz de La Palma. Por lo tanto, estamos ante una organización con un alto

grado de orientación al cliente, lo que será de valorar por parte de lector a la hora de interpretar los datos obtenidos.

Para la muestra de estudio se ha contado con la participación de 25 trabajadores de un total de 53 que cuenta la organización en dicha ciudad. Por lo tanto, esto supone un 47,16% del total de la plantilla. Superando el sesgo mínimo del 33% necesario para que la muestra sea fiable y pueda aportar datos congruentes sobre la SL. Además, se ha intentado abarcar todos los rangos de edades presentes en la empresa, ya que estos fluctúan actualmente entre los 21 y 55 años. Y, también, se ha procurado encuestar al mismo número de hombres y mujeres, pero no ha sido posible debido a que tanto el sector como la empresa objeto de estudio la mujer tiene mayor presencia que el hombre. Debido a esto en la investigación el reparto de las encuestas ha quedado con que, 8 encuestados han sido hombres y 17 han sido mujeres.

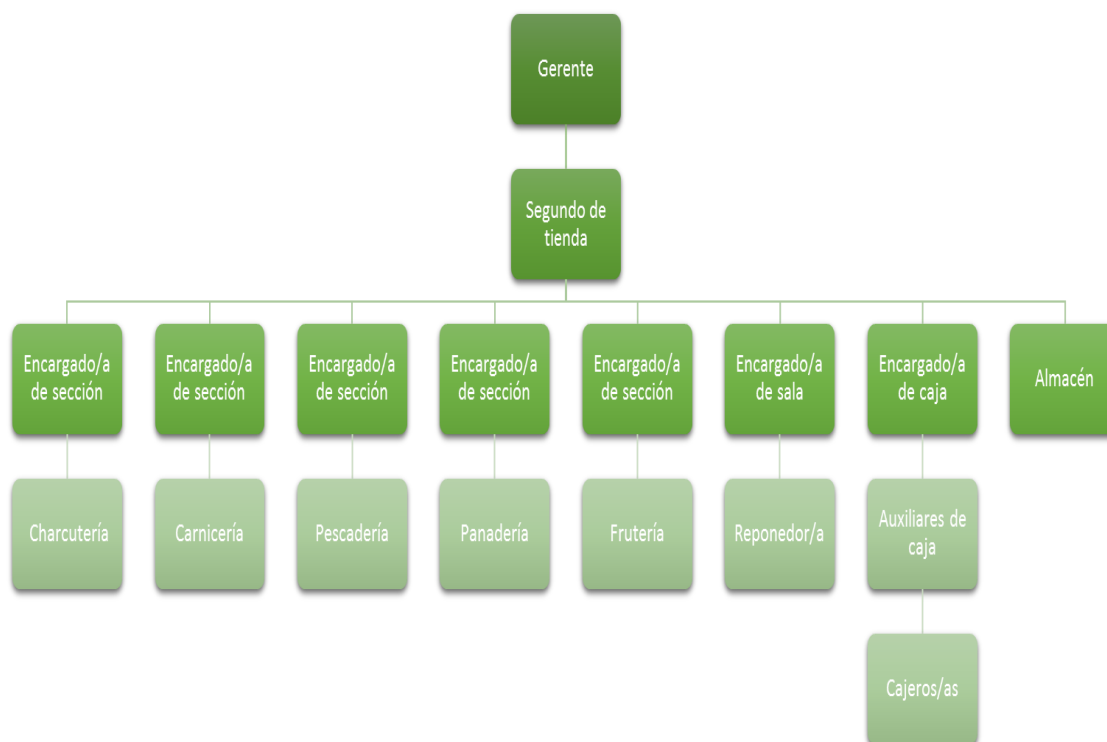
Además, cabe resaltar que las encuestas se han centrado en trabajadores de mando intermedio o nivel táctico y en mayor medida trabajadores del nivel operativo.

	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Trabajadores totales</i>	53	100%
<i>Trabajadores encuestados</i>	25	47,16%
<i>Mujeres</i>	17	68%
<i>Hombres</i>	8	32%

**Tabla 2. Resumen de la población de estudio**

### 3.2 Organigrama de la organización objeto de estudio.

Para intentar que el lector siga poniéndose en situación y vaya entendiendo como se organiza el supermercado que se ha elegido para realizar la SL, se ha elaborado un organigrama. De manera que se puede apreciar la cadena de mando dentro de la tienda y observar de manera visual, como se ha dicho anteriormente, el lugar que ocupan los puestos de trabajo mayoritariamente encuestados.



### **3.3 Metodología.**

La metodología elegida para determinar la satisfacción laboral de los trabajadores en esta organización es la realización de un cuestionario directo, voluntario y anónimo por parte de los sujetos. Se analizará las actitudes expresadas a través de preguntas directas y cerradas.

Dicho cuestionario se compone de 31 ítems relacionados con la satisfacción laboral y que tratan sobre las siguientes cuestiones:

1. El trabajo como tal (contenido, autonomía, interés)
2. Relaciones sociales en la empresa
3. Organización del trabajo
4. Promoción y ascenso
5. Salario e incentivos
6. Reconocimiento del trabajo realizado por compañeros o jefes
7. Condiciones de trabajo
8. Aplicación de convenio, leyes y libertad sindical

Para valorar cada pregunta, se ha utilizado una escala tipo Likert de puntos que oscilan entre 1 – “Muy insatisfecho”, 2 – “Insatisfecho”, 3 – “Algo satisfecho”, 4 – “Satisfecho”, 5 – “Muy satisfecho”. Por lo tanto, las puntuaciones obtenidas más cerca de 5 puntos se entenderán como un alto grado de satisfacción laboral y las obtenidas cerca de 1 punto como menor grado de satisfacción laboral por parte del trabajador.

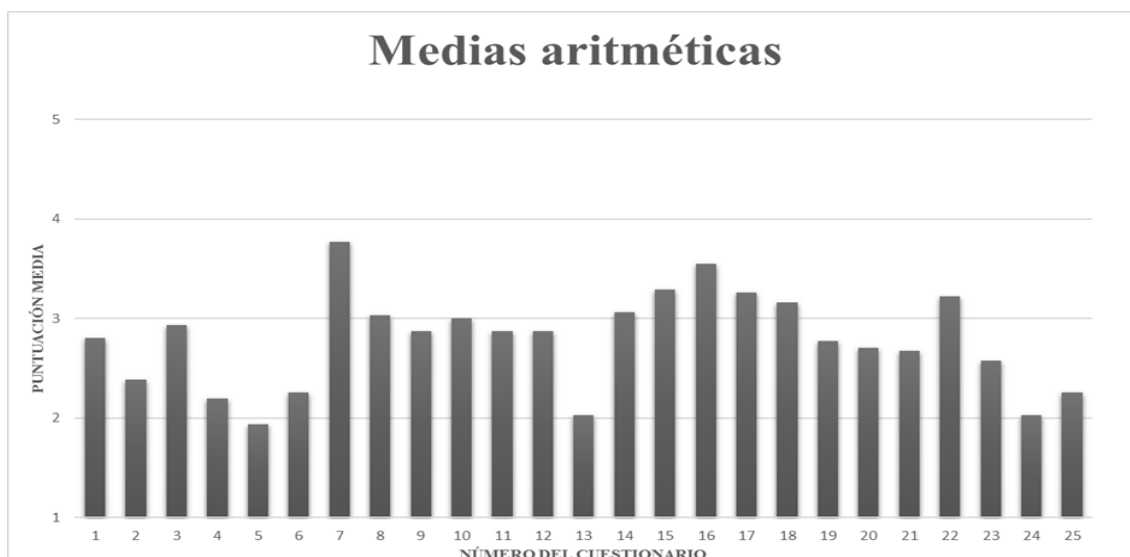
Se ha tratado de abarcar la mayor parte de los indicadores del entorno laboral para tener una amplia muestra de la satisfacción laboral en la organización y que gracias a ello, los datos arrojados por los cuestionarios sean fiables y aporten claridad a la hora de evaluar el grado de satisfacción tanto en la empresa como en los puestos de trabajo que se desarrollan en ella.

### **3.4 Resultados.**

A partir de aquí, y una vez recopilados todos los datos necesarios, se elaborarán una serie de gráficos y tablas mostrando los resultados obtenidos. Se irá explicando cada gráfica que irán pasando de una visión general a una visión más concreta.

Se trata de una valoración puntual de la satisfacción laboral en el momento en el que se ha encuestado a los sujetos. No se trata de averiguar cuál era la satisfacción laboral en el pasado ni cómo será dicha satisfacción en el futuro. Solo se pretende establecer la satisfacción laboral de la empresa en un determinado momento.

Los resultados de este tipo de encuestas suelen servir para ver cómo está la organización por dentro, es decir, explica algunas fortalezas y debilidades de la empresa. Puede dar explicación a la productividad de la empresa, absentismo laboral, al mobbing, porque hay muchas bajas laborales por incapacidad temporal o incapacidad permanente si fuera el caso, en definitiva, ayuda a una organización a conocer el estado de bienestar actual de su plantilla, sus políticas de retribución, sus condiciones de trabajo, etc, lo cual le permite adoptar las medidas necesarias para mejorar o potenciar la organización y/o el capital humano de ella.



**Gráfico 1. Puntuación media de cada cuestionario.**

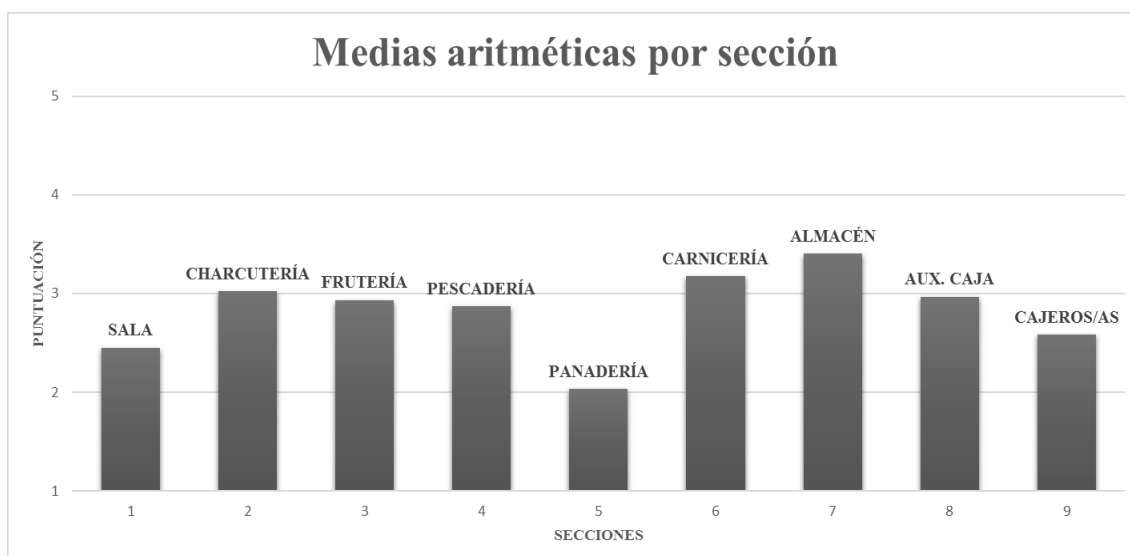
Antes de comenzar a analizar esta gráfica y las sucesivas es preciso establecer cual ha sido el resultado de la satisfacción laboral media en la empresa que se ha procedido a evaluar.

Satisfacción laboral media	2.78 puntos
----------------------------	-------------

En esta primera imagen gráfica se ha querido mostrar el resultado medio de cada cuestionario realizado a los empleados de la organización. Aquí, podemos observar cómo, si partimos de la premisa de que el punto medio de la encuesta es 3, ya que la puntuación de cada pregunta va de 1 a 5 puntos, vemos de manera inicial que la satisfacción laboral en líneas generales y con unos valores medios está por debajo de un resultado satisfactorio.

Hay que tener en cuenta que se están analizando puestos de trabajos cual su principal función es la atención al cliente, por lo tanto, es importante una alta motivación en el desempeño de las tareas de los trabajadores, pues diversos estudios establecen que tiene una relación directa con la productividad, ventas, lealtad de los clientes y otros muchos aspectos vitales para conseguir unos resultados positivos para la organización.

En un primer momento, habrá que tomar medidas para mejorar la satisfacción en el trabajo de los encuestados. Pero antes, se irá analizando cada puesto de trabajo, así como las preguntas contestadas, para averiguar cuales son las fortalezas y debilidades respecto a la satisfacción laboral.



**Gráfico 2. Puntuación media por secciones.**



En esta gráfica, y para ir profundizando en el estudio, se muestran las medias clasificadas por secciones.

A partir de aquí, podemos observar que en líneas generales la satisfacción laboral de la organización no es muy alta, roza el aprobado o lo supera por muy poco en la mayoría de las secciones.

No obstante, vemos como las secciones principales candidatas para mejorar su motivación laboral son, la denominada como sala que sería los trabajadores de reponer las estanterías del supermercado, panadería, los cajeros/as y quizás tener en cuenta la sección de pescadería.

Por otra parte, la gráfica nos muestra las secciones de almacén y carnicería con una mejor satisfacción laboral respecto a las demás y las únicas que superan el 3 como puntuación media en la evaluación.

No obstante, se irá profundizando en cada una de las secciones. Examinando que preguntas del cuestionario han sido mejor y peor valoradas por los encuestados, para así, ir determinando cuales son las posibles causas de la buena o mala satisfacción que tiene el empleado en su puesto de trabajo.



Gráfico 3. Puntuación media de cada pregunta. Sala.

Ya centrándonos en el estudio de cada sección, en primer lugar, analizamos la sección “sala”, es decir, los reponedores. Se trata de uno de los puestos de trabajo, junto con la sección de panadería y caja, con mayor insatisfacción laboral de la organización que hemos analizado.

En este caso, los aspectos que producen mayor insatisfacción, siguiendo las respuestas del cuestionario y los resultados obtenidos, son aquellos relacionados con la motivación propia del empleado, es decir, con su sentimiento respecto al puesto de trabajo y sus funciones en él. Por otro lado, habría que indagar en las relaciones humanas en la organización y respecto a esta sección en concreto, pues también aparece como insatisfactorio. Por último, hay cierto grado de descontento con el sistema de promoción en la empresa, así como con las condiciones salariales propias del puesto de trabajo de reponedor.

En el lado opuesto, nos encontramos con alto grado de satisfacción respecto al trabajo propio que hacen los trabajadores de esta sección, es decir, se sienten orgullosos del trabajo que realizan cada día para la empresa. Y también, existe cierta tranquilidad en lo relacionado con la prevención de riesgos laborales, pues este apartado ha sido muy bien valorado por los encuestados.

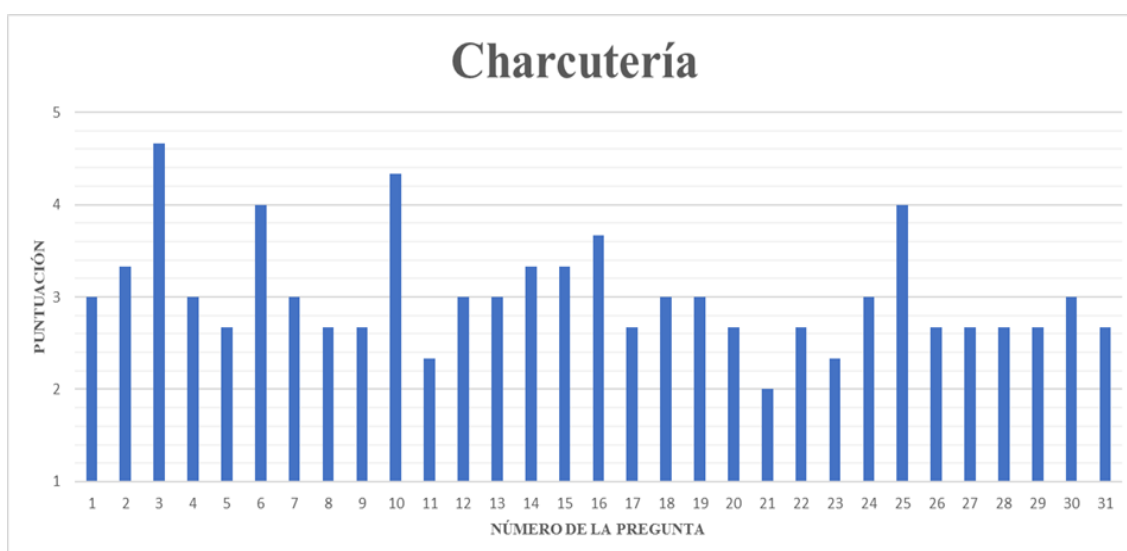


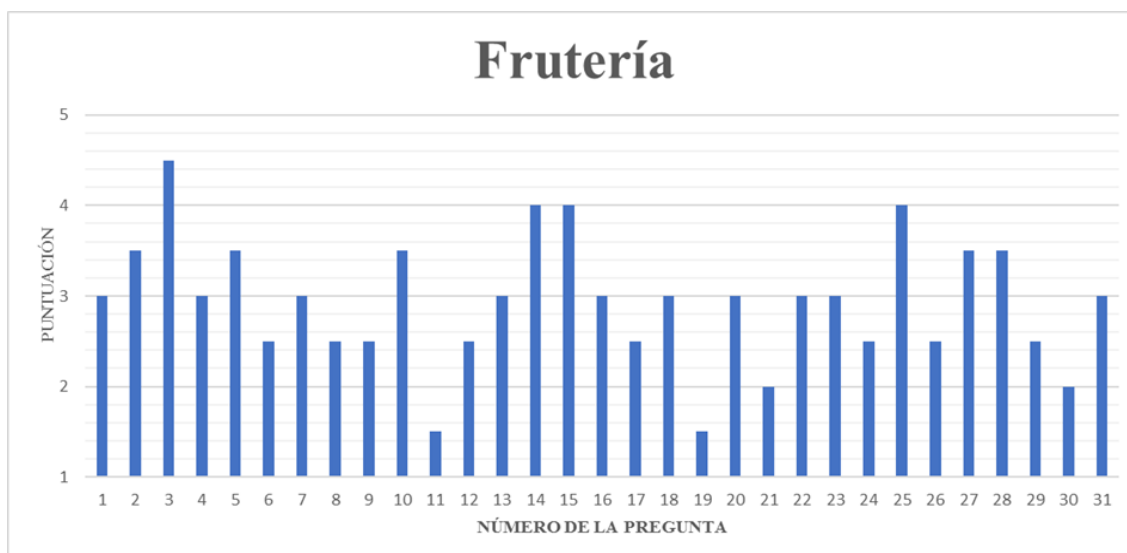
Gráfico 4. Puntuación media de cada pregunta. Charcutería.

Charcutería obtuvo los terceros mejores resultados de satisfacción laboral en las encuestas realizadas a los empleados. En el caso de esta área, vemos como las preguntas peor valoradas en el conjunto de la encuesta son las relacionadas con el entorno físico donde se realiza la actividad, las relaciones humanas, en este caso, el grado en que la opinión del empleado es respetada por compañeros o superiores y cierta insatisfacción por la poca preocupación del entorno laboral respecto al trabajador. Sin embargo, esto contrasta con el resultado de la pregunta 6, pues, en líneas generales, los trabajadores de

esta sección consideran que tiene buena relación con sus compañeros en general, en la pregunta no se especificaba si con los compañeros de sección o con los de la organización.

Otras cuestiones que producen descontento al trabajador en este caso tienen que ver con la organización de la empresa en líneas generales. También vuelve a aparecer el sistema de promoción con insatisfactorio para el encuestado. El salario, el reconocimiento por el trabajo realizado, las condiciones de trabajo y el ritmo de trabajo al que están sometido. Comentar, que se puede apreciar a simple vista como esta sección es una de las que más volumen de trabajo tiene dentro de la empresa.

En el lado opuesto, hay gran satisfacción por el trabajo propio realizado en la organización, hay un sentimiento de que el empleado trabaja de manera muy buena. Como se comentó anteriormente, existe compañerismo. Consideran que la información necesaria para desempeñar las tareas es la correcta y hay tranquilidad por la duración y tipo de contrato que les une a la organización.



**Gráfico 5. Puntuación media de cada pregunta. Frutería.**

El tercer puesto de trabajo que se va a tratar es el que se desarrolla en la frutería. En este puesto, el trabajador parece satisfecho con la realización de su labor para la empresa. Se siente cómodo y seguro en su puesto de trabajo, pues valora de una forma óptima las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales y le aporta tranquilidad el tipo de contrato y la duración que tiene para con la empresa.

Por el contrario, en esta sección hay cierto descontento con la organización interna de la empresa, con las cuestiones relativas al salario, tales como las pagas extraordinarias y la inexistencia de premios económicos o incentivos, hay que decir que esta última cuestión que tiene que ver con la pregunta número 21 del cuestionario ha sido mal valorada en líneas generales, pues la organización que se analiza no cuenta con este tipo de incentivos económicos hacia sus trabajadores. Por último, también existe descontento con el grado de libertad sindical existente en la empresa.



**Gráfico 6. Puntuación media de cada pregunta. Pescadería.**

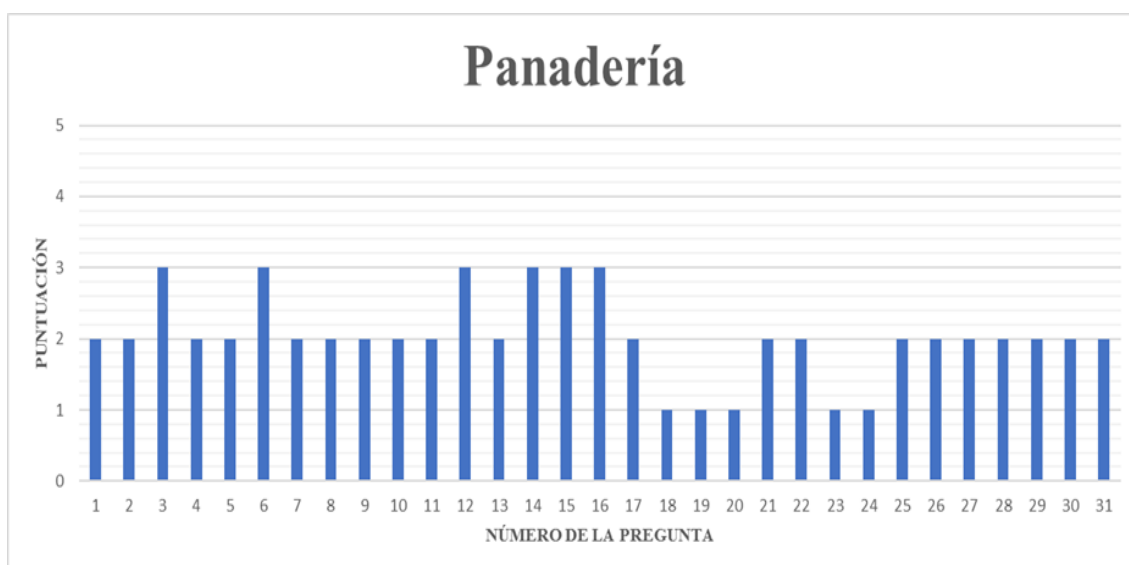
La zona de pescadería es la cuarta en cuanto al grado de insatisfacción laboral. En esta área, existe falta de motivación debido al puesto que se ocupa en la organización y por el entorno físico donde se realiza la labor. Sería interesante indagar sobre estas cuestiones, pues quizás las soluciones pasen por un mejor mantenimiento de la zona. Además, hay un descontento generalizado en esta sección por la falta de reconocimiento por el trabajo realizado cada día y por el grado de libertad sindical que se respira en la organización.

No obstante, estos resultados, como se ha nombrado con anterioridad, son meramente orientativos respecto a un momento determinado, pues no existen series temporales que nos indiquen el grado de satisfacción en la empresa en momentos anteriores.

Y, por otro lado, los datos obtenidos a partir de la contestación del cuestionario pueden ser fruto de un momento de desmotivación o excitación personal o laboral. Por lo tanto,

es un hecho muy a tener en cuenta por parte del lector a la hora de interpretar los datos que aquí se exponen.

Siguiendo con la valoración de la SL en el área de pescadería, se observa como los empleados de esta zona sienten satisfacción en las relaciones humanas, pues valoran positivamente la relación con sus compañeros. Y también, se sienten satisfechos con el grado de protección e información que se les aporta desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales por parte de la organización.

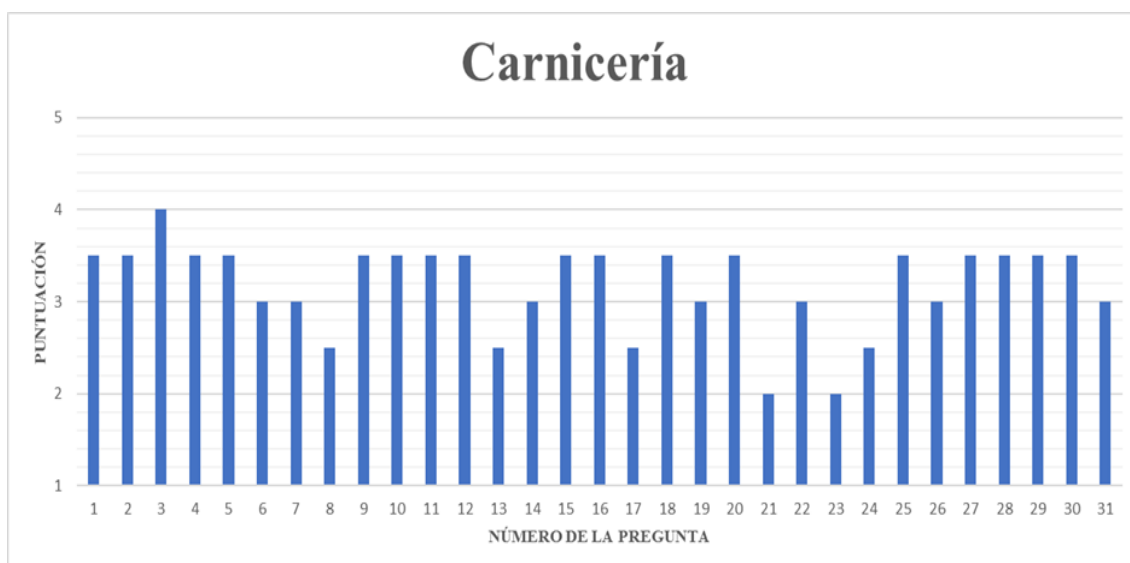


**Gráfico 7. Puntuación media de cada pregunta. Panadería.**

Esta sección es la que mayor grado de insatisfacción laboral ha registrado. Cabe destacar, que sólo hay dos trabajadores que se ocupan de esta zona y en el momento de la encuesta sólo fue posible entrevistar a uno de ellos, pues por diversos motivos ha sido imposible poder entrevistar al segundo empleado.

Sin embargo, se puede observar que las mayores preocupaciones en panadería son las que tiene que ver con el salario en todos los aspectos encuestados y con el grado de reconocimiento por parte de los superiores, pues consideran insuficiente la frecuencia y las formas con las que se valora el trabajo realizado por esta sección.

Respecto al lado opuesto, en esta zona les aporta cierto grado de satisfacción el hecho de sentirse bien con la labor que desempeñan en una jornada habitual, el compañerismo con el que cuentan en la empresa y/o área, la organización que tiene en su área de trabajo y la seguridad en prevención de riesgos laborales.



**Gráfico 8. Puntuación media de cada pregunta. Carnicería.**

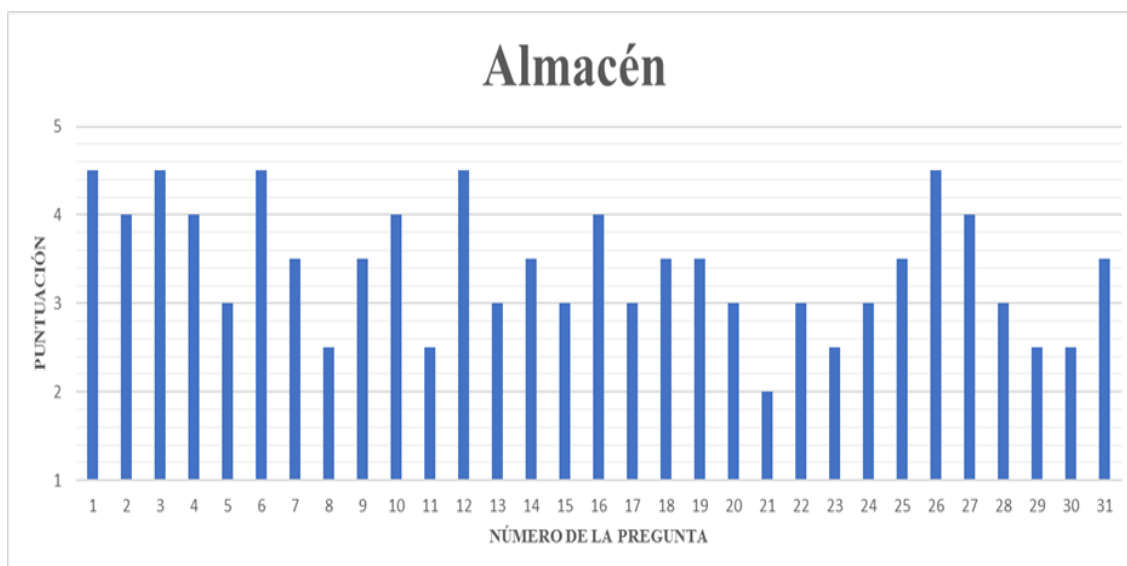
En el gráfico 8 podemos ver los valores medios de cada pregunta del cuestionario realizado en la sección de carnicería. Esta área ha obtenido el segundo mejor resultado



en cuanto a satisfacción laboral en la empresa lo que no quiere decir que como en todas las secciones siempre hay aspectos a mejorar para obtener mejores resultados y alejar el fantasma de la insatisfacción en el trabajo.

Aquí los trabajadores se encuentran motivados en la realización de sus tareas, con la autonomía que tienen para desempeñar sus tareas y con la zona donde deben hacerlo. Además, están satisfechos con la organización tanto de su empresa en general como en su sección en particular, lo que les aporta comodidad para realizar sus labores día a día, lo que también ayuda estar conforme con las condiciones laborales y con el salario que perciben, en todas sus formas (salario, pagas extras y horas extras) que tienen en el momento de la encuesta.

Por su parte, lo que produce cierto grado de insatisfacción en esta sección con respecto a la empresa es lo relativo a promocionar dentro de la organización, con las formas en que deben actuar frente a los clientes, es posible que les cueste un poco este asunto ya que es una sección con gran volumen de trabajo, pero es un aspecto a tener en cuenta máxime cuando se trata de un empleo de atención al cliente. Y, por último, valoran negativamente la frecuencia y las formas en que valoran el trabajo que realizan en esta área los empleados.



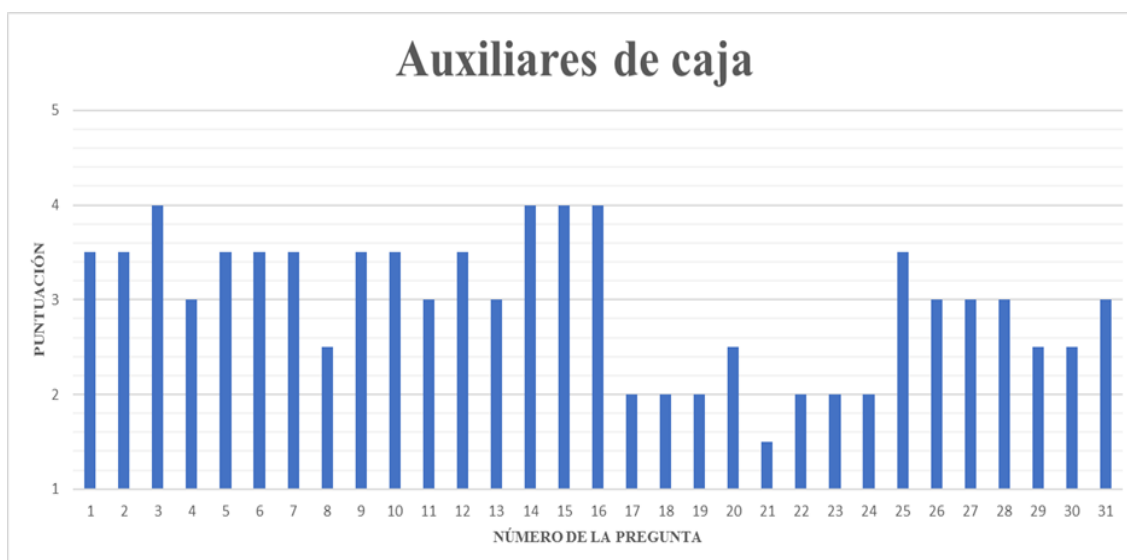
**Gráfico 9. Puntuación media de cada pregunta. Almacén.**

Nos encontramos con la sección estudiada que mejores resultados ha obtenido. Los trabajadores de esta sección son los que mas satisfechos se sienten respecto a todas las condiciones analizadas para realizar sus labores en el día a día. Habría que indagar mas allá de estos cuestionarios para conocer porque esta área se siente más satisfecha laboralmente que las demás, pero aquí solo tratamos de acercar al lector los datos obtenidos en un momento concreto y desgranar esos resultados explicando que preguntas les acerca mas o menos a una satisfacción laboral óptima.

Sin embargo, a pesar de obtener los mejores resultados, hay ciertas cuestiones que preocupan o insatisfechan a los empleados del almacén. Estas cuestiones son las relativas al grado en que la opinión de estas es respetada y/o aceptada por la organización en general, compañeros y/o jefes, en la pregunta no se especifica, por otro lado, valoran negativamente la organización de la empresa de forma general, también el

reconocimiento que obtiene por sus labores y se sienten insatisfechos con el volumen de trabajo al que están sometidos.

Estos son los aspectos mas relevantes en el estudio de esta sección, pues las demás cuestiones han sido valoradas positiva, por lo tanto, en este caso, habría que centrarse de una manera mas urgente en las cuestiones anteriormente nombradas, pudiendo las demás esperar a ser mejoradas.



**Gráfico 10. Puntuación media de cada pregunta. Aux. caja.**

Los auxiliares de caja tienen como misión principal servir de enlace entre el encargado y los trabajadores de caja. Además, en ausencia de encargado de sección por cualquier circunstancia son ellos lo que deben asumir ese rol mientras dichas funciones sean cubiertas nuevamente por el encargado del área.

Aquí, nos encontramos los cuartos mejores resultados de las encuestas de satisfacción laboral. Sin embargo, también se sienten insatisfechos en algunos aspectos tales como las posibilidades de promocionar en la organización, muy presente en líneas generales en la organización, con las cuestiones relacionadas con el salario que perciben o con el reconocimiento que reciben tanto de subordinados como de superiores.

Por su parte, se sienten satisfechos, en líneas generales, con las demás cuestiones preguntadas en la encuesta, destacando el alto grado de satisfacción con el trabajo que realizan por su persona hacia la organización y alto grado de protección e información relativos a la prevención de riesgos laborales que les facilita la empresa.

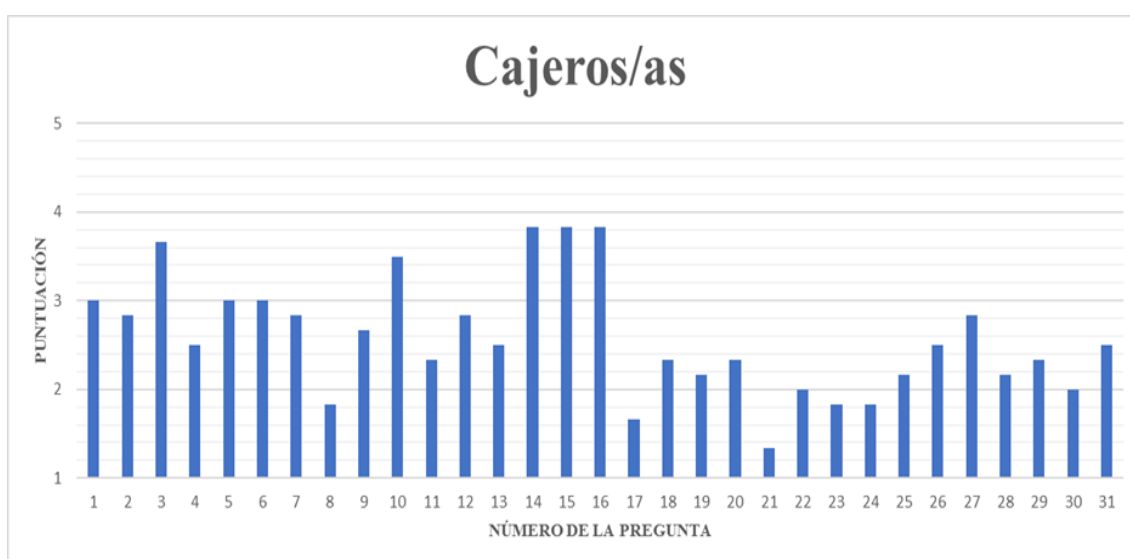


Gráfico 11. Puntuación media de cada pregunta. Cajas.

El último puesto de trabajo en el que se analiza la satisfacción en el trabajo tiene que ver con el desempeñado por las cajas de facturación. Es el último paso antes de que el

cliente abandone las instalaciones y se marche con las compras realizadas en el supermercado.

Este sector ha obtenido cierto grado de insatisfacción, siendo el tercer peor registro de los estudiados. En esta sección se muestra una desmotivación debido a el poco respeto de las opiniones aportadas por estos empleados, también vuelve a incidir como un aspecto insatisfactorio las posibilidades de promocionar, el poco reconocimiento por el trabajo realizado tanto por parte de compañeros y/o superiores y también al alto grado de trabajo al que están sometidos cada jornada laboral.

Sin embargo, también hay como en todos los sectores, cuestiones que invitan al optimismo labora, en este caso, esta área se siente satisfecha con el trabajo que realizan, cuestión que en casi todas las secciones es satisfactorio para ellos, también se sientes satisfechos con la información que reciben para desempeñar sus trabajos y con la política en prevención de riesgos laborales aplicada por la organización.

### **3.5 Consideraciones**

Hay que tener en cuenta, como se nombró cuando se definía la población de estudio, que se tratan de puestos de trabajo orientados al cliente, su principal función es que el cliente salga contento, satisfecho, pero ante la diversidad de personalidad, carácter y demás cuestiones de los clientes y del personal, puede ocurrir que el nivel de satisfacción tanto del trabajador en su ámbito laboral como del cliente cuando realiza sus compras puede variar de una persona a otra con resultados muy dispares.

Además, hay que entender que se trata de una organización bastante grande y dentro de ella se encuentran secciones que no tiene ninguna relación con otras durante la jornada laboral, bien sea por la amplitud de las instalaciones, pues al ser tan grandes no interactúan en ningún momento con otros compañeros de otras áreas, bien sea por el volumen de trabajo o bien porque las secciones difieren unas de otras en lo relativo al producto encargado de vender.

Es importante que el lector tenga en cuenta que cada persona valora de una forma distintas los diversos aspectos de la vida y del trabajo. Unas personas dan más importancia al salario y otras al horario u otras al compañerismo que exista en la organización. Por lo tanto, los que se ha tratado en este estudio es, a través de los cuestionarios repartidos por todas las secciones de la empresa, las cuales difieren de números de trabajadores, obtener unos resultados que permitiese transfórmalos en valores medios para a partir de ahí poder estudiar de una manera aproximada la satisfacción laboral en la organización elegida.

#### **4. CONCLUSIÓN**

La satisfacción laboral como decía Robbins depende de la actitud con la que afrontamos el trabajo y esa actitud, que puede ser positiva o negativa, dependerá de todas las variables que influyen en nuestro empleo. Por consiguiente, es necesario centrarse en las condiciones y características del puesto de trabajo para poder mejorar la insatisfacción laboral.

Queda claro que la satisfacción en el trabajo relaciona la productividad de la organización con las necesidades de cada empleado. Una organización con empleados

satisfechos y motivados será mas productiva a medio o largo plazo que una organización con una plantilla insatisfecha laboralmente.

Además, una insatisfacción laboral puede incidir directamente en el trato a los clientes, en el nivel de absentismo del empleado, en una falta de atención en las tareas que se realizan, siendo muy peligrosas aquellas en las que deben manejarse carretillas elevadoras, vehículos pesados, furgonetas o también aquellas donde es necesario servirse de cuchillos para realizar las tareas diarias como por ejemplo en la carnicería o pescadería.

Por lo tanto, para poder sanar una organización insatisfecha es preciso incidir en cada uno de los aspectos determinantes para adquirir una satisfacción laboral y a partir de ahí trabajar para que cada empleo se sienta cómodo, feliz, satisfecho con su puesto de trabajo.

A medida que se ha ido obteniendo datos a partir de los cuestionarios y aglutinándolo en esquemas y gráficas ha ido apareciendo una imagen general y clara del grado de satisfacción presente en la organización.

Se ha podido observar como la opinión de los empleados, en general, no es tenida en cuenta por compañero o superiores, esto nos puede indicar una clara falta de comunicación y respeto hacia el compañero en general. Este aspecto podría solucionarse dando voz a todos los empleados, haciéndolos partícipes de las tomas de ediciones diarias en la empresa. Crear un sistema interno de comunicación anónimo o no, plantear reuniones semanas o mensuales o proporcionar algún sistema privado y anónimo donde los empleados puedan transmitir sus quejas y/o propuestas de mejorar

son algunos ejemplos de posibles soluciones antes este aspecto que produce insatisfacción en la organización.

Otro punto que se ha observado que causa insatisfacción para los empleados es la forma en que los superiores valoran el trabajo de los empleados en general. Aquí se vuelve a mostrar una posible carencia de comunicación efectiva y positiva. Entrenar el lenguaje positivo y proactivo, a través de cursos de inteligencia emocional puede ser una manera de aprender a solucionar este tipo de carencia.

También aparece como una de las principales causas de insatisfacción en la organización el sistema de promoción existente dentro de la empresa. Un trabajador que sabe que no puede promocionar o que es muy difícil se verá atrapado en el mismo puesto para siempre, viendo su rutina diaria como monotonía. En este caso, establecer un sistema de rotación de puestos o mejorar las posibilidades de promoción internada para los empleados ayudarían a mejorar la satisfacción del empleado. Pasando quizás a querer mejorar cada día para poder tener opciones en el futuro de ascender en la organización.

A mi modo de ver, y si las causas de insatisfacción no son aisladas, es decir, que afecte a un empleado de manera individual. La entidad debe implicarse de manera activa para solucionar cuanto antes los problemas que producen insatisfacción, la organización debe cuidar a sus empleados y sino tiene la capacidad para hacerlo o no tiene a su personal entrenado para ello, debe ayudarse de profesionales para poder paliar el grado de insatisfacción.

Pero este estudio también ha mostrado cosas positivas en la SL. Y es que para la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan para la



organización, es decir, sienten que realizan su trabajo muy bien, que son trabajadores y cumplen con sus obligaciones. Esta claro que esta cuestión habría que profundizarla mucho más, pues es normal que los empleados hablen bien de si mismo, pero en un primer momento es un dato que invita al optimismo. Canalizando esas ganas de trabajar hacia un objetivo común para todos los empleados pueden conseguirse metas muy positivas.

Otro punto importante y que hay que destacar es que la mayor parte de los encuestados se sienten seguros en cuanto a la prevención de riesgos laborales. Este hecho hace pensar que quizás aún no se cuida la satisfacción laboral por parte de las empresas y de las entidades públicas porque es un concepto relativamente nuevo. Si echamos la vista atrás, hace no tanto, 15 o 20 años el concepto de prevención de riesgos laborales era algo que pocas empresas cuidaban. Quizás sea igual y dentro de algunos años comencemos a hablar de políticas para prevenir la insatisfacción y aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores en relación a sus puestos de trabajo. De seguro, que mejoraría la conciliación familiar, se evitarían accidentes laborales, mobbing, absentismo laboral, depresiones y un largo etcétera que nos hace ver que merece la pena invertir en la satisfacción laboral de nuestros trabajadores.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

Caballero Rodríguez, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Revista de currículum y formación de profesorado* (6) p 1 – 2. Universidad de Granada.

Rico Belda, P. (2012). *Satisfacción laboral de los asalariados en España*. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa* (14) p 137 – 158. Universidad de Valencia.

Rodríguez. V. A, Zarco, J. González. M, (2009). *Psicología del trabajo*.

Díaz Vilela, L. (1999). *Psicología del trabajo y las organizaciones*. Santa Cruz de Tenerife, España. Editorial Resma.

Mónica Robles-García, Trinidad Dierssen-Sotos, Eva Martínez-Ochoa, Pedro Herrera-Carral, Ana Rosa Díaz-Mendi, Javier Llorca-Díaz. *Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM*.

Muñoz Adánez, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis Doctoral inédita. Universidad Complutense de Madrid.

Robbins, S.P & Coulter, M. (1996). *La Administración*. Prentice Hall Hispanoamérica, S.A. México.

María Gloria Núñez Pérez (1989). *Trabajadoras en la Segunda República, un estudio sobre la actividad económica extradoméstica (1931 – 1936)*.

Weinert, B. (1997). *Manual de Psicología de las Organizaciones*. Barcelona. Herder.

García Viamontes (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*.

Loitegue Aldaz, JR. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en los empleados de la Administración foral de Navarra*. Tesis Doctoral inédita. Universidad Complutense de Madrid.

Matud Aznar, M.P. (2016). *Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres. Saludo de los trabajadores*. vol 24, núm 1, p. 17 – 26. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Díaz Burgos, Z. (2008). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. Tesis Doctoral inédita. Universidad Complutense de Madrid.

Arita, B. Romano, S. García, N. Félix, M. (2005). *Indicadores objetivos y subjetivos de la calidad de vida. Enseñanza e Investigaciones en Psicología*.

Peiró. JM. (1991). *Psicología de las organizaciones*. Madrid. Universidad de Educación a Distancia. UNED.

María Clotilde Ayala Pisco, *Revista de Psicología*. Año III, Nº 5, septiembre 1999. *Satisfacción laboral y productividad*.

Ruut Veenhoven. (1994). Vol 3, págs. 87 – 116. *El estudio de la satisfacción laboral con la vida*.

Asenjo Fenoy, A. De Dios Chacón, M. Banqueri López, M. (2012). *Cualificación y satisfacción laboral*.

## **6. ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS**

**Tabla 1.** *Respuesta a la insatisfacción en el puesto de trabajo. Robbins (1996).* Página 4

**Tabla 2.** *Resumen de la población de estudio.* Página 8

**Gráfico 1.** *Puntuación media de cada cuestionario.* Página 12

**Gráfico 2.** *Puntuación media por secciones.* Página 13

**Gráfico 3.** *Puntuación media de cada pregunta. Sala.* Página 15

**Gráfico 4.** *Puntuación media de cada pregunta. Charcutería.* Página 16

**Gráfico 5.** *Puntuación media de cada pregunta. Frutería.* Página 18

**Gráfico 6.** *Puntuación media de cada pregunta. Pescadería.* Página 19

**Gráfico 7.** *Puntuación media de cada pregunta. Panadería.* Página 20

**Gráfico 8.** *Puntuación media de cada pregunta. Carnicería.* Página 21

**Gráfico 9.** *Puntuación media de cada pregunta. Almacén.* Página 23

**Gráfico 10.** *Puntuación media de cada pregunta. Aux. caja.* Página 24

**Gráfico 11.** *Puntuación media de cada pregunta. Cajas.* Página 25

7. ANEXO I

Resumen de los cuestionarios elaborados para la investigación

Pregunta	Reponedores						Charcutería				Frutería			Pescadería			Panadería		Carnicería			Almacén			Aux. Caja			Cajas						Promedio total	
	1	2	3	4	5	Promedio	6	7	8	Promedio	9	10	Promedio	11	12	Promedio	13	Promedio	14	15	Promedio	16	17	Promedio	18	19	Promedio	20	21	22	23	24	25		Promedio
1	3	2	2	2	1	2,00	2	4	3	3,00	3	3	3,00	3	1	2,00	2	2,00	3	4	3,50	4	5	4,50	4	3	3,50	3	4	4	3	2	2	3,00	2,89
2	2	2	2	2	1	1,80	2	4	4	3,33	4	3	3,50	3	2	2,50	2	2,00	3	4	3,50	4	4	4,00	4	3	3,50	3	3	4	3	2	2	2,83	2,91
3	4	5	4	3	3	3,80	4	5	5	4,67	4	5	4,50	3	4	3,50	3	3,00	4	4	4,00	5	4	4,50	4	4	4,00	3	4	3	4	4	4	3,67	3,97
4	4	3	4	2	1	2,80	1	4	4	3,00	4	2	3,00	4	2	3,00	2	2,00	4	3	3,50	5	3	4,00	3	3	3,00	4	2	3	2	2	2	2,50	2,95
5	3	3	4	3	3	3,20	2	3	3	2,67	3	4	3,50	2	1	1,50	2	2,00	3	4	3,50	4	2	3,00	4	3	3,50	4	3	4	3	2	2	3,00	2,94
6	4	2	3	4	3	3,20	4	5	3	4,00	2	3	2,50	3	5	4,00	3	3,00	3	3	3,00	5	4	4,50	4	3	3,50	4	3	4	2	3	2	3,00	3,38
7	3	2	3	2	2	2,40	3	4	2	3,00	3	3	3,00	4	4	4,00	2	2,00	3	3	3,00	4	3	3,50	4	3	3,50	4	2	4	2	2	3	2,83	2,98
8	1	1	2	1	2	1,40	2	3	3	2,67	3	2	2,50	3	3	3,00	2	2,00	2	3	2,50	3	2	2,50	3	2	2,50	2	1	3	1	2	2	1,83	2,21
9	2	2	2	1	2	1,80	1	4	3	2,67	2	3	2,50	3	4	3,50	2	2,00	3	4	3,50	4	3	3,50	4	3	3,50	3	3	3	2	2	3	2,67	2,76
10	4	3	4	2	2	3,00	4	5	4	4,33	4	3	3,50	3	4	3,50	2	2,00	3	4	3,50	4	4	4,00	4	3	3,50	4	3	4	5	2	3	3,50	3,46
11	3	2	3	2	2	2,40	2	3	2	2,33	1	2	1,50	3	3	3,00	2	2,00	4	3	3,50	2	3	2,50	3	3	3,00	2	2	3	3	2	2	2,33	2,49
12	3	3	3	3	2	2,80	3	4	2	3,00	2	3	2,50	4	3	3,50	3	3,00	4	3	3,50	4	5	4,50	4	3	3,50	2	3	3	3	3	3	2,83	3,16
13	4	3	4	3	2	3,20	2	4	3	3,00	3	3	3,00	3	2	2,50	2	2,00	2	3	2,50	3	3	3,00	3	3	3,00	2	3	3	3	2	2	2,50	2,79
14	4	4	4	3	3	3,60	3	3	4	3,33	4	4	4,00	4	4	4,00	3	3,00	3	3	3,00	4	3	3,50	4	4	4,00	4	4	4	5	3	3	3,83	3,62
15	3	4	4	3	3	3,40	2	4	4	3,33	4	4	4,00	5	4	4,50	3	3,00	4	3	3,50	4	2	3,00	4	4	4,00	4	4	4	5	3	3	3,83	3,63
16	3	4	4	3	3	3,40	4	4	3	3,67	3	3	3,00	5	4	4,50	3	3,00	3	4	3,50	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4	5	3	3	3,83	3,67
17	2	1	2	1	1	1,40	1	4	3	2,67	3	2	2,50	3	2	2,50	2	2,00	3	2	2,50	3	3	3,00	2	2	2,00	1	2	2	1	2	2	1,67	2,14
18	3	2	2	2	1	2,00	2	4	3	3,00	3	3	3,00	2	3	2,50	1	1,00	3	4	3,50	3	4	3,50	2	2	2,00	2	3	2	4	1	2	2,33	2,53
19	3	1	3	2	1	2,00	3	4	2	3,00	1	2	1,50	2	3	2,50	1	1,00	3	3	3,00	3	4	3,50	2	2	2,00	2	3	2	3	1	2	2,17	2,32
20	2	2	3	1	1	1,80	1	4	3	2,67	3	3	3,00	2	3	2,50	1	1,00	3	4	3,50	2	4	3,00	3	2	2,50	2	3	2	4	1	2	2,33	2,45
21	1	1	2	2	2	1,60	2	2	2	2,00	2	2	2,00	2	2	2,00	2	2,00	2	2	2,00	2	2	2,00	1	2	1,50	1	2	1	2	1	1	1,33	1,76
22	1	2	2	1	2	1,60	2	3	3	2,67	3	3	3,00	1	2	1,50	2	2,00	3	3	3,00	3	3	3,00	2	2	2,00	2	1	3	2	2	2	2,00	2,24
23	2	2	2	1	2	1,80	2	2	3	2,33	3	3	3,00	2	2	2,00	1	1,00	2	2	2,00	3	2	2,50	2	2	2,00	2	2	2	2	1	2	1,83	2,05
24	2	2	2	1	2	1,80	2	4	3	3,00	2	3	2,50	2	2	2,00	1	1,00	2	3	2,50	3	3	3,00	2	2	2,00	2	2	3	1	1	2	1,83	2,18
25	3	1	3	1	1	1,80	3	5	4	4,00	4	4	4,00	3	2	2,50	2	2,00	5	2	3,50	5	2	3,50	4	3	3,50	3	1	4	1	2	2	2,17	2,87
26	3	2	3	3	2	2,60	2	4	2	2,67	2	3	2,50	3	4	3,50	2	2,00	4	2	3,00	5	4	4,50	3	3	3,00	2	3	4	2	2	2	2,50	2,87
27	3	3	3	3	2	2,80	2	3	3	2,67	3	4	3,50	2	4	3,00	2	2,00	3	4	3,50	4	4	4,00	3	3	3,00	3	4	4	2	2	2	2,83	3,01
28	3	3	3	3	2	2,80	1	3	4	2,67	4	3	3,50	3	4	3,50	2	2,00	3	4	3,50	2	4	3,00	3	3	3,00	2	3	3	1	2	2	2,17	2,85
29	3	2	3	2	2	2,40	2	4	2	2,67	2	3	2,50	3	2	2,50	2	2,00	3	4	3,50	3	2	2,50	3	2	2,50	3	2	4	1	2	2	2,33	2,53
30	3	2	3	2	2	2,40	3	4	2	3,00	2	2	2,00	3	2	2,50	2	2,00	3	4	3,50	3	2	2,50	3	2	2,50	2	2	3	1	2	2	2,00	2,47
31	3	3	3	4	2	3,00	1	4	3	2,67	3	3	3,00	1	2	1,50	2	2,00	2	4	3,00	3	4	3,50	3	3	3,00	3	2	4	2	2	2	2,50	2,72
Media	2,806	2,387	2,935	2,194	1,935		2,258	3,774	3,032		2,871	3		2,871	2,871		2,032		3,065	3,29		3,548	3,258		3,161	2,774		2,71	2,677	3,226	2,581	2,032	2,258	Media total	2,78

## 8. ANEXO II

### Cuestionario de satisfacción laboral

1. El cuestionario es anónimo, por lo tanto, no ponga ningún dato personal.
2. Lea atentamente cada pregunta y conteste lo más sinceramente posible.
3. Responda marcando la casilla con la que se sienta más identificado/a con una "X" siendo 5 "Muy satisfecho" y 1 "Muy insatisfecho".

#### 1. ¿Se siente usted satisfecho/a con el puesto que ocupa en la empresa?

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 2. ¿Y con las funciones y responsabilidades que tiene en su empresa?

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 3. ¿Y con la realización de su trabajo en la empresa?

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4. ¿Y con el grado de autonomía que tiene en su puesto de trabajo?

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5. ¿Y con el entorno físico o espacio donde desarrolla su trabajo?

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 6. ¿Se siente usted satisfecho/a con la relación que tiene con sus compañeros?

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. ¿Y con la relación que tiene con sus subordinados o jefes?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. ¿Y con el grado en que su opinión es aspectos relativos a su trabajo es respetada y considerada por compañeros y/o jefes?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. ¿Se siente usted satisfecho/a con el grado en que sus jefes y/o compañeros se preocupan por usted como compañero/a?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. ¿Se siente usted satisfecho/a con la información que recibe para realizar correctamente su trabajo?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. ¿Está usted satisfecho/a con la organización en su empresa?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. ¿Y con la organización en su área?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**13. ¿Se siente usted satisfecho/a con los protocolos y formas de actuar con los clientes?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14. ¿Y con el grado de seguridad en el desempeño de sus tareas?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**15. ¿Está usted satisfecho/a con los Equipos de Protección Individual necesarios para la realización de sus tareas y que deben ser aportados por la empresa?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**16. ¿Y con la formación recibida en materia de Prevención de Riesgos Laborales que debe dar la empresa antes de incorporarse a su puesto de trabajo por primera vez?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17. ¿Se siente usted satisfecho/a con las posibilidades de promocionar que ofrece la empresa?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**18. ¿Se siente usted satisfecho/a con el salario que recibe?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**19. ¿Y con las pagas extraordinarias?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**20. ¿Y con la remuneración de las horas extras?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**21. ¿Y en caso de que exista en su empresa, se siente usted satisfecho/a con los premios económicos e incentivos que reciben los trabajadores?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**22. ¿Se siente usted satisfecho/a con el reconocimiento de su trabajo que recibe por parte de sus superiores?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**23. ¿Y con la frecuencia en que valoran su trabajo?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**24. ¿Y con la forma en que sus superiores valoran su trabajo?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**25. ¿Se siente usted satisfecho/a con el tipo y la duración de su contrato de trabajo?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**26. ¿Y con el horario de su jornada laboral?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**27. ¿Y con el sistema de turnos de trabajo al que está sometido dentro de su área de trabajo?**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**28. ¿Y con los días que puede disponer para cuestiones personales y asuntos propios?**

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**29. ¿Y con el grado en que la empresa cumple con el convenio y las leyes laborales?**

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**30. ¿Y con el grado de libertad sindical que existe en la empresa?**

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**31. ¿Y con el ritmo de trabajo al que está sometido cada día en su puesto de trabajo?**

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **9. ANEXO III**

Encuestas realizadas a los empleados de supermercados Hiperdino en Santa Cruz de La Palma.

1. Reponedores. (5)
2. Charcutería (3)
3. Frutería (2)
4. Pescadería (3)
5. Carnicería (2)
6. Almacén (2)
7. Auxiliares de caja (2)
8. Cajeros/as (6)