

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA IDENTIFICACIÓN
DEL EMPLEADO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA EEGSA”**

FLOR DE MARÍA RODRÍGUEZ BATRES

ROCIO DE LOS ANGELES NAVAS PINTO

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA IDENTIFICACIÓN
DEL EMPLEADO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA EEGSA”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE

CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

FLOR DE MARÍA RODRÍGUEZ BATRES

ROCIO DE LOS ANGELES NAVAS PINTO

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2013

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Licenciado Abraham Cortez Mejía

DIRECTOR

M.A. María Ileana Godoy Calzia

SECRETARIA

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

María Cristina Garzona Leal

Edgar Alejandro Cordón Osorio

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arrellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 366-2012
CODIPs. 24-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

31 de octubre de 2013

Estudiantes
Flor de María Rodríguez Batres
Rocio de los Angeles Navas Pinto
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO CUARTO (24º.) del Acta CUARENTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL TRECE (49-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 29 de octubre de 2013, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO CUARTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA EEGSA”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Flor de María Rodríguez Batres
Rocio de los Angeles Navas Pinto

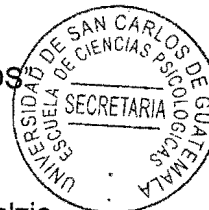
CARNÉ No. 2007-19181
CARNÉ No. 2008-20931

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Estuardo Bauer, y revisado por la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

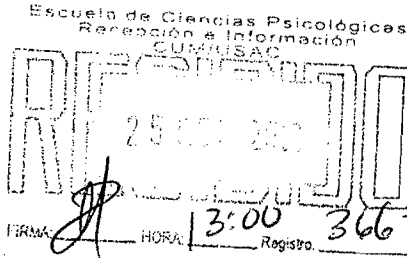
Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



/gaby



CIEPs 915-2013
REG: 366-2012
REG: 034-2013

INFORME FINAL

Guatemala, 24 de octubre de 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA EEGSA”

ESTUDIANTE:
Flor de María Rodríguez Batres
Rocio de los Angeles Navas Pinto

CARNÉ No.
2007-19181
2008-20931

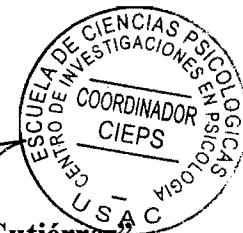
CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 18 de octubre de 2013 y se recibieron documentos originales completos el 22 de octubre de 2013, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Luna de Álvarez
COORDINADORA
Unidad de Graduación

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs, Mayra Gutiérrez



c.c archivo
Velveth S.

CIEPs. 916-2013
REG 366-2012
REG 034-2013

Guatemala, 23 de octubre de 2013

Licenciado Mayra Luna de Álvarez
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-“Mayra Gutiérrez”
Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADO DE LA EPRESA ELECTRICA DE GUATEMALA EEGSA”

ESTUDIANTE:
Flor de María Rodríguez Batres
Rocio de los Angeles Navas Pinto

CARNÉ No.
2007-19181
2008-20931

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 17 de octubre de 2013, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑADA A TODOS”


Licenciada Nirfa Jeáneth Cruz Oliva
DOCENTE REVISOR



Velveth S./archivo

Guatemala, 28 de junio 2013

Licenciada

Mayra Luna de Alvarez

Coordinadora de la Unidad de Graduación

Centro de Investigaciones en

Psicología – CIEP's- "Mayra Gutiérrez"

CUM.

Estimada Licenciada Alvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido de Informe Final de investigación titulado "La satisfacción laboral y su relación con la identificación del empleado de la empresa EEGSA". Realizado por las estudiantes ROCÍO DE LOS ANGELES NAVAS PINTO, CARNE 200820931 y FLOR DE MARIA RODRIGUEZ BATRES, CARNE No. 200719181.

El trabajo fue realizado a partir del (10 de abril 2013) hasta el (28 de junio 2013). Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEP's por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente


Licenciado Estuardo Bauer

Psicólogo

Colegiado No. 9983

Asesor de contenido

Guatemala 4 julio 2013

Señores:

Centro de Investigaciones en
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”
CUM

Por este medio me permito informarle que las estudiantes **ROCIO DE LOS ANGELES NAVAS PINTO CARNE 200820931** y **FLOR DE MARIA RODRIGUEZ BATRES CARNE 200719181**, Han realizado su trabajo de investigación en las instalaciones de EEGSA abordando el tema de “**LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA IDENTIFICACION DEL EMPLEADO DE LA EMPRESA EEGSA**” realizando un cuestionario a los jefes de nuestras unidades el día viernes 12 de abril de 2013 en dos horarios de 9:00 a 10:30 y de 15:00 a 16:00 hrs.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Gloria Ibarra V.

Gerencia
Gestión Humana y
Organizacional

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR FLOR DE MARÍA RODRÍGUEZ BATRES

**LIUDMILA NICTÉ RODRÍGUEZ BATRES
LICENCIADA EN CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA
COLEGIADO 3591**

POR ROCIO DE LOS ANGELES NAVAS PINTO

**ADRIANA IVETTHER NAVAS PINTO
LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

**DAVID ENRIQUE CHAJÓN RAMOS
INGENIERO INDUSTRIAL**

DEDICATORIA

A Dios, por darme la virtud de la vida, la fortaleza, la perseverancia, la capacidad y la dicha de cumplir con mis metas; pero más aún con mis sueños.

A mi Mamá, por su amor incondicional, por su entrega, y brindarme su apoyo en todo momento, por creer en mí y darme la motivación para culminar esta meta.

A mi Papá (+), por su amor, por ser ejemplo de persona y de profesional, por sus enseñanzas que aún el día de hoy son los cimientos de mi educación que me permitieron ser perseverante en todos los aspectos de mi vida y poder cumplir con mi sueño.

A mis hermanos y hermanas, por ser mis amigos y amigas, con los que comparto de forma especial esta meta profesional. A Mili y Sofi, por ser mis mejores amigas, mis confidentes y apoyarme en todo momento en el camino de mi meta.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela de Ciencias Psicológicas con especial cariño por ser mi casa de estudios y prepararme profesionalmente con altos estándares académicos.

A mi compañera de investigación Rocio Navas, por su amistad, confianza, dedicación y por acompañarme en la culminación de esta meta.

POR FLOR DE MARÍA RODRÍGUEZ BATRES

DEDICATORIA

A Dios, por ser la base de toda mi vida y por ser quien me da fuerza para salir adelante.

A mi Mamá, por enseñarme con su ejemplo a ser una mujer luchadora y sobre todas las cosas salir adelante.

A mis hermanos, Adriana y “el seco”, a quienes han sido una admiración para mí y me han enseñado lo que es el esfuerzo, por alcanzar los sueños y por ser esa la motivación para salir adelante al igual que ellos.

A mi compañera de investigación Flor Rodríguez, por haber asumido conmigo este reto de realizar juntas la tesis, por su paciencia y aguantarme en cada momento de estrés y frustración..

A mis amigos, a quienes estuvieron conmigo a lo largo de todo este proceso ya sea desde sus inicios o al final, a quienes molestaba pidiéndoles “jalón” para venir o irme de la u, y a quienes me ayudaban con sus palabras motivadoras Gracias!.

POR ROCIO DE LOS ANGELES NAVAS PINTO

AGRADECIMIENTOS

A Lic. Estuardo Bauer, por su apoyo profesional, guía y colaboración en el asesoramiento de esta investigación.

A Licda. Ninfa Cruz, por su orientación, y valiosa colaboración en el proceso de revisión de la presente investigación.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela de Ciencias Psicológicas con especial cariño por ser mi casa de estudios y prepararme profesionalmente con altos estándares académicos.

A la empresa EEGSA por ser no solo la empresa que permitió poder llevar a cabo nuestra investigación sino por ser parte de mi formación como profesional.

A usted, que me honra el día de hoy con su presencia.

II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2.1 Técnicas de muestreo.....	34
2.2 Técnicas de recolección de datos.....	34
2.3 Técnicas de análisis estadístico.....	36
III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1 Características del lugar y de la población.....	38
3.1.1 Características del lugar.....	38
Características de la población.....	38
Análisis Cualitativo.....	38
Análisis Cuantitativo.....	41
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	53
Recomendaciones.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56
Anexos	

RESUMEN

“La satisfacción laboral y su relación con la identificación del empleado de la Empresa Eléctrica de Guatemala EEGSA”

Flor de María Rodríguez Batres
Rocio de los Angeles Navas Pinto

La presente investigación tiene como objetivo principal Identificar los factores de satisfacción laboral que promueve la EEGSA para lograr la identificación de sus empleados. Con el fin de mejorar las condiciones laborales que afectan a su trabajador para beneficiar su desenvolvimiento y brindarles un servicio de calidad, facilitando el alcance de los objetivos empresariales y generando una mejora en el servicio.

La satisfacción laboral es la actitud del colaborador ante su trabajo; entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. La percepción que tenga referentes a las funciones de su puesto de trabajo influyen en la actitud frente a sus obligaciones; y la identificación laboral permite al individuo sentirse perteneciente a un grupo generando más compromiso laboral y por ende menos ausencia laboral. Esto se midió a través de dos cuestionarios el primero diseñado para medir la satisfacción laboral y el segundo para medir la identificación en los colaboradores; ambos fueron tabulados de acuerdo a los coeficientes de correlación de Pearson el que indica la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, y en qué medida se relacionan. La aplicación se realizó el día viernes 12 abril 2013 en dos horarios de 9:00 a 10:30am y de 3:00 a 4:00pm, se llevó a cabo en las instalaciones del edificio administrativo de EEGSA, ubicado en la 6ta av. 8-14 Zona 1, A través del muestreo de juicio se seleccionó una población de 31 jefes de unidad en un rango de edad de 28 a 34 años de edad, en un nivel académico de cierre de pensum y profesionales graduados de licenciatura e ingeniería.

Finalmente, para la investigación se analizaron los aspectos que debe tener un clima laboral para favorecer la identificación del empleado en comparación con los beneficios, actividades y el plan estratégico que ofrece EEGSA a sus empleados y se presentan las conclusiones a las que se llegó una vez finalizada la investigación, respondiendo así a las siguientes interrogantes ¿Qué aspectos debe tener un clima laboral para favorecer la identificación del empleado? ¿Cuáles son los factores internos/externos que promueve la empresa para lograr una satisfacción laboral en el empleado? ¿Qué actividades promueve la empresa para motivar al empleado y lograr su identificación? ¿Qué condiciones ofrece la empresa que motiven a su colaborador para realizar su trabajo? Y por último ¿Cuál es el plan estratégico que EEGSA tiene para lograr el desarrollo satisfactorio de su empleado y su desempeño laboral.

PRÓLOGO

En los últimos años el desarrollo organizacional en Guatemala ha tenido un notable crecimiento generando oportunidades económicas para pequeñas, medianas y grandes empresas, ampliando el potencial de sus actividades productivas en beneficio del incremento económico del país aprovechando las oportunidades que otorga el mercado nacional para propiciar la apertura al mercado internacional; satisfacer las necesidades y expectativas del cliente es primordial para las empresas haciéndolas más competitivas al diversificarse y crecer; es así como tener al capital humano trabajando en las mejores condiciones se traduce, según los expertos, en mayor productividad y un escenario más favorable para el desarrollo profesional de los empleados. Sin embargo, son muchas las organizaciones que no ayudan a ello con prácticas que obligan a sus trabajadores a pensar en un cambio, una de las principales prácticas que se presentan dentro del clima laboral se da por la falta de satisfacción laboral y poca identificación con su trabajo; lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto o que se involucren en el logro de los objetivos.

El objetivo de la presente investigación es medir los factores de satisfacción laboral que promueve la EEGSA para lograr la identificación de sus empleados, en este caso evaluando a los jefes de unidad con el fin de establecer cuál es el nivel de satisfacción laboral y su nivel de identificación laboral, e identificar la influencia de ambos factores en la productividad, desempeño laboral y en su estadía en la empresa,

Se abordó la investigación acerca de la satisfacción laboral y la identificación laboral, y el grado en el que cada una de ellas puede estar relacionada, a fin de detectar si el trabajador al sentirse satisfecho con la empresa logra alcanzar una identificación con ella. dicho estudio permitió a la

organización saber en qué factores puede estar fallando y mejorarlos a fin de no afectar al trabajador, siendo el objetivo primordial de la empresa brindar un servicio de calidad tanto al trabajador como a sus clientes y así facilitar el alcance de los objetivos empresariales; ya que al tener colaboradores satisfechos puede llegarse a conseguir colaboradores identificados que generen buena imagen de cara al exterior y al interior de la organización, mejorando el rendimiento laboral y promoviendo su motivación al incrementar sus niveles de productividad, obteniendo un mayor beneficio empresarial dando como resultado un aumento de su calidad de servicio.

La efectividad de las acciones de un equipo de trabajo dependerá de la forma como cada miembro de su grupo realizará el trabajo y cómo lo integrará con el resto del proceso productivo; elementos tan básicos como la presentación general de la empresa, motivación y la identidad, entre otros, pueden lograr un buen acomodo y facilitar el rápido desarrollo de las actividades para las que fue contratada una persona, desde su primer día de trabajo; con esto favorecerá el inicio y desarrollo del sentido de pertenencia de la empresa.

Finalmente, en la presente investigación se analizaron los aspectos que debe tener un clima laboral para favorecer la identificación del empleado en comparación con los beneficios, actividades y el plan estratégico que ofrece EEGSA a sus empleados y se presentan las conclusiones a las que se llegó una vez finalizada la investigación, realizando la medición del grado de identificación laboral y los factores de satisfacción laboral respondiendo así a las interrogantes planteadas.

Es importante llevar a cabo el análisis y estudio de factores en los cuales los empleados se desenvuelven para no afectar en la productividad de la empresa y garantizar solidez y éxito para las organizaciones.

I. INTRODUCCIÓN

La preocupación de los departamentos de Recursos Humanos que conforman las personas que están encargadas del mejoramiento de la conducta organizacional y su influencia en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo, es intentar crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente a fin de incrementar su nivel productivo. En este marco referencial, las directrices buscan elevar sus niveles de productividad por lo que un factor determinante para ellos es lograr una satisfacción e identificación por parte de los empleados de toda empresa, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo que lleva al desarrollo empresarial.

Un clima laboral es un ambiente generado por las emociones de los miembros de una organización, tanto a la parte física como emocional, compuesta por una serie de factores entre la estructura de la organización, recompensas y beneficios para los trabajadores, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, cooperación, identidad y orgullo hacia la organización.

Los lugares de trabajo que se caracterizan por presentar un buen clima laboral, está acompañado de trabajadores con deseo de asumir nuevas tareas y responsabilidades. Por otro lado, los empleadores conceden gran importancia a las personas y les reconocen el trabajo bien hecho, los líderes escuchan opiniones positivas y negativas por parte de los trabajadores, aumentando la productividad de la empresa. Debido a esto, esta investigación tiene como objetivo principal Identificar los factores de satisfacción laboral que promueve la EEGSA para lograr la identificación de sus empleados. Con el fin de mejorar las condiciones laborales que afectan a su trabajador para beneficiar su desenvolvimiento y brindarles un servicio de calidad, debido al fenómeno de rotación de personal, que atraviesan actualmente, siendo el motivo de

preocupación en muchas empresas; ya que limita el alcance de los objetivos empresariales, afectando la tasa de productividad e impidiendo crear una trayectoria en la empresa.

Dentro de los principales factores que se tomaron en cuenta para medir la satisfacción laboral son, un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y compañeros cooperadores de acuerdo a un estudio realizado en la Universidad Michoacana de San Miguel Hidalgo sobre “Las causas de rotación de una empresa de seguridad privada”. Es por esto que surge el interés en el departamento de Gestión Humana de Empresa Eléctrica de Guatemala de identificar los factores que promueve la empresa para lograr la identificación de los empleados teniendo como resultado una satisfacción positiva en beneficio.

Las condiciones que están vinculadas con la satisfacción e identificación laboral van desde la adecuada retribución salarial, hasta condiciones ambientales y beneficios que brindan las empresas a sus colaboradores. La satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador ante su propio trabajo influenciada por la percepción de lo que debería ser; ésto infiere que existen factores para propiciarla, éstos factores son de naturaleza transversal al estar relacionados con la identificación descrita como un todo dentro del equipo de trabajo enmarcado en experiencias comunes; a raíz de esto se estableció que la satisfacción es necesaria para poder facilitar la identificación, ya que ésta se obtiene con la permanencia del trabajador en la empresa.

Lograr que los colaboradores se sientan satisfechos en su ambiente laboral y se desempeñen mejor en su trabajo es foco de interés para las directrices; ya que se relaciona con resultados positivos, y con mayores índices de productividad, se necesita de estímulos reforzados por las empresas para

poder guiar a su personal hacia la efectividad propiciando la identificación de sus trabajadores.

Los elementos que han favorecido el inicio y desarrollo del sentido de pertenencia en los trabajadores de EEGSA han sido varios éstos han logrado un buen acomodo por parte del trabajador y han facilitado el rápido desarrollo de las actividades para las que fueron contratados, estos elementos se encuentran detallados en un análisis que se presenta posteriormente.

El estudio fue realizado con los jefes de unidad, quienes se ubican dentro de los mandos medios en la jerarquía de la empresa; a quienes se les aplicaron dos cuestionarios para poder medir ambas variables y determinar su relación. Siendo una herramienta eficaz de diagnóstico que permitió saber qué condiciones laborales puede mejorar, y lograr propiciar un servicio de calidad a sus colaboradores.

Se presenta la investigación en el siguiente orden; capítulo I introducción, planteamiento del problema y marco teórico, éste también incluye la hipótesis del trabajo; capítulo II técnicas e instrumentos, el capítulo III detalla la presentación, análisis e interpretación de resultados, finalizando con el capítulo IV este evidencia las conclusiones y recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema y marco teórico

1.1.1 Planteamiento del problema:

Son varios los estudios que se han realizado en relación al tema sobre satisfacción laboral e identificación laboral debido a la importancia que se tiene dentro de las organizaciones ya que el desempeño de los trabajadores es fundamental para la productividad y crecimiento de las empresas; entre las investigaciones que se han realizado a nivel nacional cabe mencionar, la evaluación del clima organizacional y los factores que inciden en la motivación

del colaborador de la división administrativa financiera de la Empresa de Generación de Energía Eléctrica del Instituto Nacional de Electrificación INDE, en donde la observación no participativa fue llevada a cabo directamente con una muestra seleccionada de 25 colaboradores entre los 25 y 50 años de edad, donde se interactuó con una charla motivacional y se procedió a una evaluación del clima organizacional de la División Administrativa Financiera para la cual se utilizó un cuestionario realizado dentro del departamento de capacitación de la empresa en donde midió los factores que influyen en el clima organizacional de acuerdo a la tesis elaborada por Aguilar Zúñiga, Ana Raquel, sobre la Evaluación del clima organizacional y los factores que inciden en la motivación del colaborador de la división administrativa financiera de la empresa de generación de energía eléctrica del instituto nacional de electrificación INDE. Llegando a la conclusión que el clima laboral es un factor determinante para la satisfacción del colaborador.

Un adecuado clima produce un sentimiento de pertenencia, confianza y de aceptación, y dentro de los estudios más destacados sobre este tema se encuentra al Dr. Sergio Tobon quien se desempeña como director del instituto CIFE, Ciencia, Investigación y Formación para el Entendimiento en Colombia; quien realizó la investigación sobre selección de personal, cultura organizacional y motivación que consistió en plantear una hipótesis relacionada con el proceso de selección en las empresas en la que propuso, que aquellos procesos que incluyan un criterio de decisión sobre la cultura organizacional de la empresa, estarán asegurando en buena medida la motivación de los nuevos empleados con respecto a su satisfacción laboral; se utilizaron dos empresas multinacionales en las que se les aplicó a 30 de sus empleados un formato de evaluación de clima organizacional como forma de determinar el grado de motivación de dichos empleados.

Llegaron a la conclusión que los procesos de selección en los que se aborda la evaluación del trabajador y sus capacidades, dan como resultado un mejor grado de motivación; Por lo tanto la satisfacción laboral reflejada en la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, será determinada por las características del puesto como por las percepciones que tiene el mismo trabajador de lo que debería ser en cuanto a sus funciones atribuidas y su relación a las retribuciones recibidas, proporcionando de esta forma que el mismo empleado logre una identificación en relación a su empresa.

Aunque ya se conozco la importancia del clima laboral para EEGSA es fundamental que se realice el estudio dentro de sus instalaciones con el fin de identificar si dentro de su empresa existe satisfacción laboral y un grado de identificación laboral, además de establecer qué factores influyen para que se dé esta relación y si éstos están siendo fortalecidos para propiciar la permanencia del personal y promover la productividad. Al no identificar estos factores la empresa se expone a seguir con un grado de rotación de personal dentro de sus departamentos y unidades, significando un aumento de trabajo para las personas que cuentan con menos personal en sus áreas de trabajo, generando descontento por los trabajadores, así como un gasto mayor para los procesos de contratación de personal.

Sin el diagnóstico adecuado de los factores que afectan a los trabajadores se corre el riesgo de invertir gran cantidad de tiempo y recursos sin lograr resultados. Incluso, podría llegarse a tener un efecto contraproducente en la productividad de la organización; las evidencias indican que los principales variables en el trabajo que determinan la satisfacción laboral son factores como un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores, al no lograr alcanzar estos factores el personal puede optar por buscar otro trabajo, nivel bajo en su desempeño y no lograr alcanzar la identificación laboral la cual significa no

lograr identificarse con su trabajo y participar activamente en el ni alcanzar la lealtad y la identificación con la empresa.

A nivel social este tipo de problemática puede generar desempleo de tipo friccional para los afectados aumentando un desequilibrio entre la oferta y la demanda refiriéndose a los trabajadores que van de un empleo a otro para mejorarse; su desempleo es temporal y no representa un problema económico, Sin embargo es relativamente constante por rotación y búsqueda, pero puede llegarse a ver afectado si se torna a largo plazo al igual que el desempleo por desajuste laboral que aparece aun cuando el número de puestos de trabajo coincida con el número de personas dispuestas a trabajar llevando a un incrementando en el porcentaje de personas sin empleo en Guatemala.

Es así que se buscó respuesta a las siguientes interrogantes ¿Qué aspectos debe tener un clima laboral para favorecer la identificación del empleado?, ¿Cuáles son los factores internos/externos que promueve la empresa para lograr una satisfacción laboral en el empleado?, ¿Qué actividades promueve la empresa para motivar al empleado y lograr su identificación?, ¿Qué condiciones ofrece la empresa que motiven a su colaborador para realizar su trabajo? Y por último ¿Cuál es el plan estratégico que EEGSA tiene para lograr el desarrollo satisfactorio de su empleado y su desempeño laboral?

1.1.2 Marco teórico

“Al encontrarnos en un nueva era en los procesos de cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas y que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país como influencia a la hora de decidir cómo en una empresa puede llegarse a tener un impacto positivo en la sociedad. El modelo de intervención requiere de más innovación y de un involucramiento estratégico y total de la empresa. Además, se requiere que la relación sea al

mismo tiempo que la empresa contribuye con la sociedad y también se vea beneficiada a su negocio. En este nivel de involucramiento más innovador y más estratégico se involucra EEGSA, siendo una empresa que cada año se actualiza con el fin de mejorar la calidad en sus servicios de transmisión, venta y distribución de energía eléctrica en Guatemala”.¹

1.1.2.1 Historia de EEGSA

En octubre de 1894 el gobierno otorgó a Don Enrique Neutze una concesión con el objetivo de aprovechar las cascadas del Río Michatoya cerca de Palín en el Departamento de Escuintla, para producir electricidad, venderla a domicilio y proporcionar alumbrado público en la Ciudad Capital, Antigua Guatemala, Chimaltenango, Amatitlán, Palín y Escuintla. El 7 de diciembre de ese mismo año, se constituyó la sociedad anónima Empresa Eléctrica de Guatemala.

Entre 1918 -1972 la administración de la empresa estuvo a cargo del consorcio Electric Bond and Share Company (EBASCO). Este puso en marcha la construcción de una infraestructura, introdujo medidores eléctricos de uso domiciliario y en 1926 donde se firmó un contrato concesión por 50 años, se realizó la construcción del edificio de la empresa ubicado en la 6ta av. 8-14 Zona1, actualmente edificio administrativo y agencia central, la Empresa generaba, transportaba y comercializaba energía eléctrica, sin embargo, en 1996 el Congreso de la República aprobó la Ley General de Electricidad y su reglamento, que además de desmonopolizar el sector eléctrico, impide que una misma compañía realice las tres funciones antes mencionadas al mismo tiempo.

¹ Enrique Ogliastri, et.al. **El octágono**. Un Modelo para alinear la RSE con la Estrategia. Editorial Norma. Bogotá, Colombia. 2009. s.p.

Se ejecutó el proceso de Desincorporación de los Activos de Generación de la Empresa que para entonces eran Planta Laguna de Generación y la Unidad de Stewart & Stevenson. En cumplimiento a la ley General de Electricidad dichos activos fueron vendidos. En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de mayo de 1998, el accionista mayoritario informó acerca de los pasos dados en el Proceso de Capitalización Social y Venta de las Acciones de Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima propiedad del Estado.

El 30 de julio de 1998 en un acto público, se declaró oficialmente ganador al consorcio integrado por Iberdrola Energía, S.A., TPS de Ultramar LDT. Y EDP electricidad de Portugal, S.A. Este consorcio adquirió el 80 por ciento de las acciones que el Estado de Guatemala tenía en Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. luego al finalizar el contrato concesión con EBASCO en 1972-1998 el gobierno de Guatemala fue el mayor accionista de la empresa hasta que bajo un nuevo marco regulatorio a través de un concurso internacional vendió el 80% de sus acciones a Iberdrola energía S.A / TPS ultramar limitada/EDP electricidad de Portugal, S.A... desde 1998 el grupo Iberdrola actuó como operador de EEGSA en el año 2000 fue denominado como el de la transformación tecnológica. Tras significativas inversiones, la nueva empresa eléctrica de Guatemala operada por Iberdrola Energía S.A. en nombre del consorcio inversor, inicia su actividad empresarial, distribución en baja tensión, alumbrado público y sistema de soporte. Hasta octubre de 2010 luego lo vendió acciones a EPM de Medellín Colombia quien es la mayor empresa de servicios públicos en Colombia en los sectores de energía eléctrica, EEGSA se acogió voluntariamente a las disposiciones del actual Código de Comercio.

1.1.2.1.1 Visión de EEGSA

“Ser el grupo líder en el mercado eléctrico centroamericano, altamente rentable, aceptado y valorado por la sociedad al agregar valor a nuestros grupos de interés.

1.1.2.1.2 Visión de Gestión Humana

Retendremos a los trabajadores que poseen todos los estándares de servicio, los valores empresariales y que diariamente viva la Promesa de Servicio. Capacitaremos al personal para mejorar constantemente sus habilidades y conocimientos”.²

1.1.2.2 Psicología industrial

En el terreno laboral se dan condiciones como la dedicación, la disponibilidad, el ambiente, el salario entre otras que influirán para que el trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho en una organización, las diferentes empresas se han visto en la necesidad de estudiar y velar por el bienestar de sus colaboradores y es precisamente la psicología industrial la que está encargada del estudio del ser humano dentro de una institución laboral.

“Se le conoce con el nombre de psicología industrial a la disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales; abarca el estudio y aplicación de conocimientos psicológicos en el terreno laboral y organizacional que ayudan a comprender el comportamiento del trabajador y también a poder

² Del Valle Pérez, Hernán. **Historia de la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.** Ediciones América. Guatemala. 1995. s.p.
Departamento de Publicidad y Mercadeo de Empresa Eléctrica de Guatemala. . **100 Años de Servir a Guatemala.** Revista Luces, “Edición Especial Centenario”. Guatemala 1994: Empresa Eléctrica de Guatemala. s.p.

potencializar el recurso humano eficientemente y eficazmente y aprovecharlo de mejor manera; todo bajo una filosofía de desarrollo que ayude a crecer tanto a la empresa como a sus colaboradores”.³

La psicología industrial comprende tanto el estudio y soluciones a las problemáticas que afectan al trabajador y a la empresa como el ambiente o clima laboral, la manera en la que se busca activar la realización y sentimiento de utilidad del colaborador, el bienestar y satisfacción que tiene cada uno; hasta contribuir al desarrollo general de la empresa.

Idalberto Chiavenato autor de muchas obras en el área de Administración de Empresas y de Recursos Humanos, actualmente actúa como un consejero de la Administración Regional del Estado de Sao Paulo (CRA-SP) informa que “los temas importantes de estudio de la psicología industrial y organizacional son la selección de personal, la evaluación del desempeño, entrenamiento, capacitación, satisfacción en el trabajo, clima organizacional, liderazgo y supervisión, comunicaciones, análisis y evaluación de puestos de trabajo entre otros”.⁴ Chiavenato resalta la selección del personal, ya que desde el momento en el que se selecciona a un candidato para un puesto es necesario analizar las características y posibilidades para poderlas integrar con las demandas que exige el puesto al que está optando, en dicha situación también influirá la orientación vocacional ya que puede que sea muy hábil para desempeñar alguna tarea o poco competente lo cual afectará en su desarrollo y satisfacción para realizar su trabajo.

³ Chiavenato, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos. Psicología industrial.** Editorial Mc Graw Hill. Colombia. 2002. p.16

⁴ Chiavenato. **Administración de Recursos Humanos. Satisfacción laboral.** Editorial Mc Graw Hill. Colombia. 1996. p.11

Por lo tanto se puede definir la psicología industrial como la encargada del estudio de los distintos aspectos por el que se ve influido un trabajador dentro de su área de trabajo, los aspectos en cuanto a la compensación y satisfacción que recibe por parte de su empresa para tener un buen desempeño laboral.

1.1.2.3 Satisfacción laboral

El tema de la satisfacción laboral ha sido estudiado y abordado ampliamente ya que las distintas empresas se han visto en la necesidad de comprender más a fondo los factores que pueden estar motivando o desmotivando a su empleado y por consiguiente causándole una insatisfacción que puede llegar a tal grado de ser la causante de un bajo nivel de productividad.

Se define la satisfacción laboral como el “estado emocional placentero y positivo de la percepción individual y subjetiva de las experiencias en el campo laboral del trabajador; es decir que serán todas las cosas que le darán un bienestar al individuo que trabaja en una empresa desde su propia visión a través de sus experiencias tanto actuales como pasadas. Los primeros estudios acerca de esta materia fueron hechos por Hoppock alrededor del año de 1935 en donde se dedicó al estudio de grandes grupos de población que entraban en esta categoría de estudios sobre los factores asociados a la satisfacción laboral, se alcanzaron resultados válidos para analizar la relación entre las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo”.⁵

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de

⁵ Hoppock, R. **Satisfacción laboral. Satisfacción laboral.** Nueva York, Harper & Row. 1935. p. 53.

la Motivación e Higiene, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Este autor postuló la existencia de clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos, los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro. El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos también conocidos en el modelo como los factores motivadores, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos conocidos como factores higiénicos.

La satisfacción laboral es el conjunto de factores que la empresa brinda a sus trabajadores con el fin de lograr la permanencia en sus puestos de trabajo, estos pueden ser desde el nivel de salario que reciban , prestaciones, beneficios refiriéndonos a aspectos externos o bien internos como el clima laboral que tenga la empresa o la responsabilidad social que manejen a fin de dar un servicio de calidad a sus propios empleados y lograr en ellos la satisfacción hacia su puesto y hacia su empresa.

1.1.2.3.1 Factores de satisfacción laboral

En éste contexto es posible tomar en cuenta que existen dos tipos de factores que afectan la motivación de las personas, cuando ellas así lo eligen:

Los factores estimulantes o satisfactorios y los factores higiénicos o insatisfactorios, los factores higiénicos no entusiasman a las personas. Los factores insatisfactorios afectan a las personas cuando no están presentes en el ambiente de la empresa, es decir que su ausencia genera una insatisfacción y unas acciones encaminadas a obtenerlos en el menor tiempo posible, así una vez alcanzados, dejan de dirigir la conducta de las personas, hasta que se vuelve a percibir su ausencia.

“Los factores motivacionales son los que con su presencia alientan a la persona a continuar en las acciones que la conducen a su obtención, pero que, una vez alcanzados, no dejan de dirigir e impulsar la conducta, sino que su efecto permanece aun estando presentes”.⁶

Cuando una persona se encuentra altamente motivada por un trabajo específico que le resulta especialmente retador y atractivo no dejará de estar motivada por él; aunque ya lo esté disfrutando; es más, seguramente la persona seguirá haciendo muchas cosas alentada por las características que encuentra en el mismo.

Robbins Lionel Charles, economista británico de tendencia liberal, postuló dentro de su obra en el terreno epistemológico de la economía; en la cual se ocupó de relacionar la asignación de recursos escasos susceptibles de usos alternativos, “clasificó seis grupos principales de teorías de la motivación y luego trató de evaluar su capacidad para predecir la productividad, la rotación en la satisfacción y la satisfacción en sí. La teoría de las necesidades suponía que las personas tienen cinco tipos de necesidades que se activan de manera jerárquica y que luego son estimuladas en un orden específico de tal forma que las de nivel inferior deben ser satisfechas antes de que se activen las del siguiente nivel

⁶ Zepeda Herrera, Fernando. **Psicología Organizacional. Factores de satisfacción laboral.** Pearson, México D.F.1999. p.130

superior; una vez que se satisface una necesidad, se desencadena la siguiente necesidad superior y así sucesivamente”.⁷

La teoría de la equidad defiende que la motivación es esencialmente un proceso de comparación social en el que se tiene en cuenta el esfuerzo y los resultados o recompensas recibidos por él y se compara con los resultados y los esfuerzos realizados por otros. Esta teoría propone algunos puntos clave:

Las personas en situaciones laborales distinguen entre contribuciones que ellos aportan e indemnizaciones obtenidas a cambio. El proceso de comparación social. El trabajador compara la razón de sus atribuciones y prestaciones con las que percibe en otras personas, de este proceso resulta la equidad en el momento en el que el trabajador percibe que las razones son iguales. Como consecuencia de la falta de equidad se produce una situación de tensión en el sujeto impulsando a la personas a reducir la falta de equidad o bien desigualdad de forma semejante.

Las reacciones del comportamiento que la persona puede tener para reducir la tensión, puede llegar a distorsionar la percepción de las prestaciones o contribuciones de una de las partes alterando la razón entre ellas para reducir o eliminar las desigualdades además puede influir sobre la otra parte para que cambie sus contribuciones cambiando la razón entre ambas.

Al hablar de factores de satisfacción laboral se mencionaran los aspectos que proporcione la empresa a favor de los empleados tomando en cuenta que dentro de ellas debe de existir un reto del trabajo que realiza, un sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo y compañeros que brinden apoyo dentro de su área laboral.

⁷ Robbins Lionel Charles. **An Essay on the Nature and Significance of Economic Science.** New York, 2da edición. 1932. p 16.

1.1.2.4 Clima organizacional

Cuando se habla de clima organizacional, se refiere al ambiente laboral que existe en una empresa; consiste en el ambiente que se maneja entorno a los colaboradores de una organización; se verá afectado por diferentes causas objetivas que pueden referirse a aspectos físicos y estructurales de la empresa, aspectos subjetivos que consisten en la opinión y la percepción que tengan los trabajadores respecto al ambiente laboral, es de gran importancia para muchas empresas hacer estudios acerca de cuál es el entorno organizacional que hace la empresa para poder aumentar la productividad.

Para Chiavenato, el clima organizacional constituye el medio interno de una organización; la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas.

El clima laboral es el conjunto de percepciones e interpretaciones que tiene un grupo de trabajadores en función de políticas, reglamentos, remuneración, relaciones interpersonales, organizaciones y procesos organizacionales, respecto a la empresa para la que laboran y dichas percepciones tienen una repercusión en el comportamiento laboral de cada uno, además de enfatizar que la percepción de cada individuo es distinta y por lo tanto los comportamientos no serán iguales; es por ello que varía de una empresa a otra. Encierra todas las características que se encuentran en el ambiente de trabajo las cuales serán detectadas o percibidas de manera directa o indirecta; Las características son tanto del sistema de la empresa como del

comportamiento de cada trabajador. Las percepciones y sus respuestas tienen su origen en factores tales como:

El liderazgo y las prácticas de dirección que se refieren a los tipos de supervisión de los altos mandos. Los factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización, es decir todos los que se manejan en la empresa desde las relaciones de dependencia, la forma de comunicación, y otras. Las consecuencias del comportamiento en el trabajo; si el trabajador es incentivado, si existe apoyo social, interacción entre los mismos trabajadores.⁸ Determinar qué tipo de clima organizacional se está manejando en la empresa es importante ya que esto influye enormemente en la satisfacción laboral que experimentan los trabajadores.

El clima laboral puede ser generado por los aspectos en que está regida la empresa, desde la misión , visión y políticas que rijan el movimiento de sus funciones, con esto influyen en el trabajador por el tipo de normativa a la cual estarán sujetos así como las directrices que tengan, En definitiva, un buen clima laboral impacta en la atracción y retención de los recursos humanos más valiosos ya que estimula la innovación y la creatividad en los colaboradores optimizando la comunicación interna, lo que ayuda a que se genere cohesión en los equipos de trabajo.

1.1.2.4.1 Características del clima organizacional

Todo trabajo tiene una recompensa que es percibida como la adecuada remuneración de su trabajo que conlleva un desafío por medio de la aceptación de riesgos medidos para alcanzar los objetivos propuestos.

⁸ Chiavenato. **Administración de Recursos Humanos**. Clima organizacional. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. 2000. p.49

“La cooperación es el espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros compañeros de trabajo, en niveles superiores e inferiores que será posible si la percepción que tienen los trabajadores es que existe un ambiente laboral agradable y en armonía en donde las relaciones con los mismo compañeros son gratas, al igual que entre jefes y subordinados disminuyendo los conflictos y fomentando un sentimiento de pertenencia a la empresa, creando una sensación de compartir los objetivos tanto individuales como los de la organización estableciendo identidad laboral. Acerca de las causas y consecuencias del clima laboral se pueden distinguir dos tipos de influencia del clima en los individuos, en primer lugar la influencia directa que afecta a todos los miembros de la compañía o a alguna de sus subunidades. El segundo tipo de efecto se le conoce con el nombre de influencia interactiva que es la que existe cuando el clima tiene algunos efectos sobre el comportamiento de determinadas personas, un efecto distinto en otras y, posiblemente, ningún efecto en algunas otras”.⁹

1.1.2.4.2 Tipos de clima laboral

Según Rousseau escritor, filósofo, músico, botánico y naturalista franco helvético definido como un ilustrado; a pesar de las profundas contradicciones que lo separaron de los principales representantes de la Ilustración. Se hizo una diferenciación entre cuatro tipos de clima:

El clima psicológico que incluye la percepción individual del ambiente de las personas, es la organización personal acerca de la experiencia del ambiente, como el estilo de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales que influyen

⁹ Furnham, Adrian. **Psicología Organizacional**. El comportamiento del individuo en las organizaciones. Oxford, México D.F. 2006. p.609

en la percepción individual que tiene un trabajador. Por otro lado el clima agregado se refiere a las percepciones individuales promediadas en el nivel jerárquico; se construyen a través de la base de pertenencia de las personas a alguna unidad de la organización y a un acuerdo dentro de dicha unidad respecto a las diversas percepciones. El consenso de percepciones individuales se justifica por el consenso de percepciones que tienen un significado en común.

El clima colectivo es el consenso entre los trabajadores acerca de su percepción de los contextos del comportamiento; es decir que se toman las percepciones individuales de los factores situacionales y se combinan en grupos que reflejan resultados semejantes del clima. En conclusión se dice que las interacciones desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas. El clima organizacional refleja la orientación de los miembros de la organización; a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización, es decir las percepciones tanto internas como externas, puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

Es de resaltar que siempre afectará el clima al trabajador y el nivel de satisfacción que puede llegar a tener dentro de la empresa en la que labora siendo un nivel de satisfacción alto un estimulante que tenga como resultado altos niveles de producción. Además de que entre las fuerzas que se refieren a la historia de la organización está también que los trabajadores lleguen a identificarse y a ser parte de la organización compartiendo los sistemas de valores de la empresa y bien la cultura que maneja la misma llegando a tener un sentimiento de pertenencia que creará un grado de identificación.

Concluyendo en que el clima laboral de una empresa es muy importante, pues el principal activo de una empresa son sus empleados, es por ello que la

responsabilidad de generar un clima laboral favorable está en manos de los líderes, quienes en su rol deben promover una buena relación entre compañeros de trabajo, o sea la coexistencia de los sub-climas que conforman una organización.

1.1.2.5 Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral provoca tensiones en el puesto de trabajo, reduce la productividad y dificulta la capacidad de innovar. Además, los trabajadores insatisfechos con su puesto de trabajo no están comprometidos con la empresa, por lo que esperan una oferta mejor para abandonarla, con el riesgo de pérdida de talento y conocimiento que esto supone. Con estos parámetros es evidente que los entornos con mayor insatisfacción laboral están peor posicionados para mejorar su competitividad y, como consecuencia, para enfrentar la salida de la crisis. Entre los factores que producen este desagrado y desmotivación está el volumen de trabajo. Los ajustes de plantilla en las compañías han provocado que aumente la carga de trabajo o que los empleados tengan que realizar multitareas, algunas para las cuales no están preparados. En el otro lado, también hay muchos trabajadores que han tenido que reducir sus expectativas profesionales y acogerse a un puesto de trabajo por debajo de su formación. Esta sobre cualificación provoca desidia o desinterés y afecta a la productividad de los empleados.

Otras causas de malestar son la baja remuneración y la imposibilidad de crecer profesionalmente en la empresa, ya que el empleado deduce que no “tiene futuro en la compañía”. Unido a este estancamiento profesional está también la falta de reconocimiento, que en muchos casos provoca que el trabajador sienta que su trabajo no es valorado y por tanto reduce su rendimiento. Todas estas causas llevan a un panorama complejo para las empresas. Por un lado, deben enfrentarse a un entorno cada vez más

competitivo, donde la reducción de costes y el aumento de productividad son claves para asegurar la continuidad del negocio. Por otro lado, y lidiando con dicha situación, las compañías deben retener el talento de sus organizaciones, apoyar a aquellos trabajadores más comprometidos con la empresa y con mayor capacidad de innovación en su puesto de trabajo.

Definiendo a la insatisfacción laboral como el estado en que un trabajador puede estar en descontento con los factores que la empresa le ofrece en cuanto a su puesto de trabajo, siendo un aspecto exponencial para que este trabajador busque condiciones de mejora en otras empresas.

1.1.2.6 Identificación

“La socialización primaria corresponde al desarrollo básico de la identidad personal y social del individuo, iniciándose desde el hogar. La socialización secundaria es la adquisición del conocimiento específico de roles, estando estos directa o indirectamente arraigados en la división del trabajo. No es del todo correcto establecer una diferencia puramente cronológica entre ambas, afirmando que la socialización primara es la socialización del niño y la secundaria la del adulto. Lo que si es cierto es que la socialización primaria se desarrolla fundamentalmente durante la infancia, pero no exclusivamente. Con todo, esta distinción viven a subrayar que el proceso de socialización se da a lo largo de toda la vida”.¹⁰

Como lo apunta Martín Baró; “a través de la socialización primaria, los individuos adquieren una identidad personal cristalizada en un yo al cual remiten

¹⁰ Murphy, Gardner. **Introducción histórica a la psicología contemporánea**. Identificación. Editorial Paidós. 2da edición en español. Argentina.1964. p.81

sus acciones, su pensar y su sentir, el yo producto de la socialización en todas sus dimensiones y cada momento de evolución representa la síntesis final de los procesos evolutivos de la persona”.¹¹

El primer contacto social que tiene el individuo es por medio del hogar en que se determina y desarrolla su personalidad y trato social, la segunda forma de socializar lo adquiere en el aspecto laboral, experimentado y desarrollando diferentes roles en su etapa de madurez, toda esta experiencia la tienen al largo de su vida adquiriendo una identidad del “yo” pensando en ellos mismo en sus acciones, su pensar y su sentir evolucionando su personalidad.

1.1.2.7 Identificación laboral

Uno de los elementos más importantes atribuidos a las personas es el no sentirse obligadas a realizar la tarea, cuando el trabajo es bastante exigente se espera no tener un compromiso adicional al esfuerzo que se realiza, sin embargo, cuando el empleado está identificado con la tarea y con la entidad para quien la cumple, ésta le resulta placentera, la creatividad alcanza altos niveles y los resultados son superiores a los esperados. El éxito de una organización radica en el nivel de compromiso que tiene su capital humano para alcanzar los objetivos y cumplir sus tareas, trabajar en equipo, utilizar su creatividad y esfuerzo extra, así como en la internalización de los valores de la empresa en el quehacer diario.

Para que una organización genere ganancias y cumpla con sus objetivos, requiere de la colaboración y compromiso de la totalidad de las personas que laboran en ella, y la vía para lograrlo, es tomando en cuenta sus necesidades, ya sean laborales o personales, valorar su trabajo y fomentar un ambiente y clima

¹¹ Ignacio Martín Baró. **Acción e ideología: Psicología social desde Centroamérica.** Identificación. Capítulo 4. Editorial: UCA. El Salvador. 1990.p.35

laboral positivo, sobre todo de aquellos que no se les reconoce frecuentemente. Es fácil diferenciar a aquellos trabajadores que se sienten comprometidos o identificados con la empresa, aunque se trate de decir que en la práctica ambos términos significan lo mismo. Están en constante búsqueda de la calidad y de mejoras en los procesos, conocen y se involucran en todas aquellas áreas y actividades en donde puedan agregar valor. Piensan en el futuro y se sienten responsables de ayudar a construirlo. Hablan de la empresa con sentido de propiedad, se observan como parte del equipo, fomentan el liderazgo y lo asumen de acuerdo al caso.

El éxito de una empresa u organización radica en el nivel de compromiso que cada uno de sus colaboradores alcance para identificarse tanto con los objetivos, el cumplir sus tareas, trabajar en equipo, y su creatividad para cada una de sus tareas, su esfuerzo extra y la internalización de los valores de la empresa, obviamente esto no se alcanza si el colaborador se siente obligado a realizar dichas tareas, cuando el trabajo es bastante exigente no se puede esperar un compromiso adicional, esto no resultara placentero ni se lograrán los resultados u objetivos estratégicos de la organización.

1.1.2.8 Identidad laboral

“Según se ha designado la identidad laboral como el modo en que el sujeto elabora un sentido para sí a partir de la multiplicidad de relaciones sociales implicadas en su trabajo y logra un reconocimiento para el mismo por parte de sus compañeros. La consideración de la identificación de y por el “otro”.¹²

¹² Francfort, I. Osty F. Sainsalieu R. y Uhalde. M. **Identidad laboral**. Paris.1995. p.147

La identidad laboral o profesional configura un sentido indicativo de las pertenencias colectivas a ese grupo, siendo en esta dinámica el proceso de socialización esencial como el responsable del aprendizaje e influencias relacionales que interioriza un individuo en un contexto.

Entonces podemos definir que la identidad laboral es cuando las persona les gusta lo que hacen, que consideran que su trabajo es placentero, les es más fácil hacer todo, están motivados, cumplen con lo que le piden y dan mucho más pues sus resultados son superiores a los esperados, mientras que los que no se sienten identificados con su trabajo, se sienten obligados y forzados a hacer la tarea, sienten que les exigen mucho, tienden a ser negativos. El éxito de la empresa es mantener capital humano comprometido para alcanzar objetivos y cumplir sus tareas, trabajar en equipo, utilizar su creatividad y esfuerzo extra, y poner en práctica sus valores.

1.1.2.8.1 Factores para el análisis de la identidad laboral

La construcción de la identidad laboral implica la interacción de diversos factores, tal como son experimentados por cada trabajador desde su posición, tratándose de cuestiones que tiene que ver con su implicación subjetiva en el trabajo, con las condiciones objetivas en que este se realiza, con su itinerario formativo, con la manera de entender su trabajo y las actuaciones que este implica, las relaciones y los grupo de pertenencia con que se relaciona cada sujeto.

Por ejemplo Paugam.¹³ que desde el año 2001, Director y miembro del Observatorio Nacional de la Pobreza del comité ejecutivo del Consorcio Europeo

¹³ Paugam, S. **El asalariado de la precariedad, las nuevas formas de integración profesional.** Factores para el análisis de la identidad laboral. Paris PUF. 2000.p.58.

de Investigaciones Sociológicas y director de investigación del Centro Nacional de Investigación Social de la Universidad de Caen, entiende que en “la integración laboral es precaria cuando las condiciones laborales son adversas y la insatisfacción laboral es elevada. Los factores que contribuyen a la degradación de las condiciones laborales son, desde su punto de vista, la intensificación del ritmo de trabajo, el incremento de la presión hacia la movilidad, la eficiencia y la polivalencia que se derivan de las transformaciones en el sistema productivo y por último, el incremento de los riesgos de sanción derivados de la mayor exigencia de las normas de calidad”.

En cuanto a la insatisfacción laboral, se asocia a una falta de interés intrínseco en el trabajo y a una desvalorización de la contribución del trabajador a la actividad productiva, manifiesta en una mala retribución y un débil reconocimiento organizacional. Por otro lado, se analizan tres dimensiones de la identidad laboral colectiva. En primer lugar, los espacios de identificación que determinan las esferas de pertenencia y de referencia de los individuos y que pueden generar un sentimiento de identidad más o menos coherente. Estos espacios son fundamentalmente cuatro: el trabajo; la empresa como lugar de pertenencia; la trayectoria profesional y la sociedad externa.

En segundo lugar, el sistema de representación que el trabajador desarrolla a propósito de tres grandes cuestiones: los fundamentos y los principios de legitimación de la autoridad (competencia práctica, rol de portavoz, rol de control, capacidad de animación y de liderazgo, capacidad de gestión de la autonomía), las finalidades del trabajo (aprendizaje, autorrealización y autoexpresión, inserción en un tejido relacional, adquisición de estatus social, subsistencia, utilidad social). Y las finalidades básicas atribuidas a la empresa rentabilidad económica, expansión comercial, garantía de mantenimiento del empleo, servicio público, promoción social, formación, desarrollo de

ocupaciones, contribución al desarrollo local, integración de los individuos en una comunidad laboral.

En tercer lugar, Los comportamientos de ajuste colectivo o las sociabilidades, esto es, el tipo de relaciones que se instaura en el seno de un grupo de trabajo y las normas de comportamiento que se construyen.

El análisis de la identidad laboral permite identificar que factor puede estar presentando problemas dentro de la empresa para el empleado, y poder definir que prioridades se puede asumir con mayor eficiencia para solucionarlos. Esto permitirá señalar las causas reales de porque se están presentando estos problemas y defina una acción inmediata para mejorar el sistema de factores internos que ofrece la empresa y medir las consecuencias de las acciones que tomaran contribuyendo a la elaboración de una mayor identidad del empleado hacia la empresa.

1.1.2.9 Evaluación de la satisfacción laboral

La satisfacción hace referencia, según el diccionario castellano, a que los empleados posean la confianza, y tranquilidad de ánimo a través del cumplimiento de un deseo o gusto, ó bien a la reparación de un daño en respuesta a algo.

En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral; se ha definido de muchas maneras. Coinciden ampliamente en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

La satisfacción laboral se constituye en uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral. Una concepción más amplia establece que la

satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico; un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre satisfacción laboral y motivación, mediante los índices de satisfacción laboral normalmente se pretende observar una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. No es posible describir las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo.

Por lo que la evaluación de satisfacción laboral permite detectar áreas críticas de la empresa o de realizar un sondeo de actitud del factor humano de la organización. Útil para evaluar la receptividad y eficacia de determinadas políticas o acciones organizativas, de personal, de salud laboral, y de aspecto formativo.

1.1.2.10 Medición de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo. Desde el que se conoce como el primer intento de Hoppock en 1935, se emplean diversos soportes:

Auto descripciones verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos. Escalas para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta, Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta y la técnica más común es el cuestionario generalmente voluntario y

anónimo. Se suele distribuir entre los empleados de la planta o la oficina o enviarlo a su domicilio.

La mayor parte de los instrumentos de medición de la satisfacción laboral que se utilizan en la actualidad, interrogan sobre algunas dimensiones que se pueden aislar del siguiente modo: El trabajo como tal (contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito).

Relaciones humanas (estilo de mando; competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados), organización del trabajo, posibilidades de ascenso, salario y otros tipos de recompensa, reconocimiento por el trabajo realizado y condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas).

Brayfield A. Rothe H. en 1951 Construye y valida un índice cuantitativo de satisfacción laboral general. Se construye en 1945 con el método Thurstone para la elección consensuada de las 18 frases que se escogieron para demandar sobre la satisfacción en el trabajo, mediante La técnica cuestionario autoaplicado. Los ítems que se referían a aspectos laborales específicos fueron eliminados, ya que se deseaba un factor actitudinal general. Crearon frases como:

Algunas condiciones relacionadas con mi puesto de trabajo podrían mejorar.

Considero mi trabajo bastante desagradable.

Estoy satisfecho con el trabajo que realizo.

Cada día de trabajo me parece interminable.

En el que el encuestado deberá expresar su acuerdo o desacuerdo en una escala Likert de cinco grados (totalmente de acuerdo; de acuerdo; dudoso; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo). Punt.máx.: 90; mínimo 18. Punto central con el dudoso: 54. Coef. Fiabilidad 0,87. (Brayfield A. y Rothe H. 1951).

Índices descriptivos: Parten del análisis de la actitud del individuo frente a diferentes facetas de su trabajo. Tratan de unas dimensiones de la satisfacción definidas a priori.

La importancia de una buena medición de los factores de satisfacción laboral permitirá a la empresa el diagnóstico de las condiciones en las cuales se encuentran sus empleados dando resultados imprescindible para los directivos poniendo en evidencia las características esenciales del personal que dirigen. Permitiendo profundizar en las posibles causas de insatisfacción, de manera de establecer los planes de acción encaminados a su eliminación

1.1.3 Hipótesis de trabajo

De acuerdo con la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis:

Hi La satisfacción laboral produce identificación del empleado con la empresa.

Variable Independiente: La satisfacción laboral.

Indicadores:

Retribuciones Económicas

- Salario en relación al esfuerzo
- Salario devengado en relación a otras organizaciones
- Necesidades personales y familiares

Condiciones del ambiente

- Espacio laboral y comodidad
- Iluminación, temperatura y ventilación
- Limpieza y orden

Seguridad y estabilidad

- Cambio de directiva
- Seguro o beneficios ante contingencias
- Estabilidad

Relaciones con los compañeros de trabajo

- Solidaridad
- Trato cordial
- Comunicación

Cada pregunta con un valor de 0 a 3 puntos, siendo 3 equivalente a totalmente de acuerdo, 2 a de acuerdo, 1 a de acuerdo y 0 a totalmente en desacuerdo.

Variable dependiente: La identificación laboral.

Indicadores:

Retribuciones Económicas

- Salario en relación al esfuerzo
- Salario devengado en relación a otras organizaciones
- Presupuesto personal

Condiciones del ambiente

- Espacio laboral y comodidad
- Puesto de trabajo agradable
- Mobiliario

Seguridad y estabilidad

- Cambio de directiva
- Seguro o beneficios ante contingencias

- Trayectoria en la empresa

Relaciones con los compañeros de trabajo

- Equipo de trabajo
- Participación
- Orgullo e identificación

Cada pregunta con un valor de 0 a 3 puntos, siendo 3 equivalente a totalmente de acuerdo, 2 a de acuerdo, 1 a de acuerdo y 0 a totalmente en desacuerdo.

1.1.4 Delimitación

El trabajo de campo fue realizado el día viernes 12 de abril en las instalaciones de EEGSA en el edificio administrativo y oficinas centrales, ubicado en la 6ta av. 8-14 de la zona 1; en los horarios de 9:00 a 10:30 am y de 3:00 a 4:00 pm haciendo un total de 2 horas y media para la aplicación. La muestra poblacional fue seleccionada a través de un muestreo de juicio y estuvo constituida por 31 jefes de unidad de EEGSA quienes se encuentran en un rango de edad de 28 a 34 años de edad, en un nivel académico de cierre de pensum y profesionales graduados de licenciatura e ingeniería; entre la muestra se encontraban 6 mujeres y 25 hombres.

II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnica de muestreo

Muestreo de juicio: Para la realización de la investigación se seleccionó la muestra poblacional por medio del muestreo de juicio ya que en este el criterio fundamental es seleccionar unidades de análisis que entreguen información relevante y de una calidad que puede ser más precisa que si se utilizará al azar; por lo que se determinó evaluar a los 31 jefes de unidad quienes se encuentran en un rango de edad de 28 a 34 años de edad, en un nivel académico de cierre de pensum y profesionales graduados de licenciatura e ingeniería; entre la muestra se encontraban 6 mujeres y 25 hombres, encontrándose en los mandos medios en la jerarquía de la organización de EEGSA.

2.2 Técnicas de recolección de datos

Observación: Se realizó una observación libre no participativa durante el proceso de la investigación con el propósito de evidenciar el clima laboral entre los jefes de unidad de la organización.

El Cuestionario: Se utilizaron dos cuestionarios para la evaluación de satisfacción laboral e identificación laboral, los dos cuestionarios fueron estructurados de acuerdo a cuatro de las áreas que reflejan mayormente el contento o descontento de los colaboradores dentro de la unidad de trabajo. Cada uno constó de 12 cuestionamientos cerrados a los que se les asignó una puntuación para poder ser estandarizados en base al escalamiento de likert. El objetivo del cuestionario de satisfacción laboral fue medir el grado de satisfacción de los jefes de unidad en las áreas económica, ambiental, de relaciones laborales, y de seguridad y estabilidad; con el fin de identificar las condiciones que ofrece EEGSA a sus colaboradores. El cuestionario de identificación laboral buscó medir el nivel de identificación que presentan los trabajadores en la empresa, en las mismas áreas que el cuestionario de

satisfacción laboral, con el objetivo de describir los factores que promueve la empresa para propiciar la identificación del empleado.

La aplicación se llevó a cabo en las instalaciones de EEGSA edificio administrativo y oficinas centrales ubicadas en la zona 1 de la ciudad capital en dos horarios: de 9:00 a 10:30 am para la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral y de 3:00 a 4:00 pm para la aplicación del cuestionario de identificación laboral. El cuestionario de satisfacción laboral se divide en cuatro apartados los cuales constan de tres interrogantes cada uno; entre los aspectos que se mencionan en cada apartado están las retribuciones económicas, las condiciones ambientales, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa y relaciones laborales; cada una de ellas se evaluó a través de 3 preguntas siendo un total de 12 cuestionamientos en los cuales responderá de acuerdo a una escala de Likert si se encuentra en un total desacuerdo con valor a 0, en desacuerdo 1, de acuerdo 2 o en total de acuerdo 3 marcando con una palomita (✓) sobre cada inciso. Ver Anexo 1 Con el que se tabuló el nivel de satisfacción que tienen los jefes de unidad dentro de EEGSA.

El cuestionario de identificación laboral se divide en cuatro apartados los cuales constan de tres interrogantes cada uno; entre los aspectos que se mencionan en cada apartado están las retribuciones económicas, las condiciones ambientales, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa y relaciones laborales; cada una de ellos se evaluó a través de 3 preguntas siendo un total de 12 cuestionamientos en los cuales respondieron de acuerdo a una escala de Likert si se encuentra en un total desacuerdo con valor a 0, en desacuerdo 1, de acuerdo 2 o en total de acuerdo 3 marcando con una palomita (✓) sobre cada inciso. Ver Anexo 2 Con el que se tabulara el nivel de identificación que tienen los jefes de unidad dentro de EEGSA.

Técnicas de análisis estadísticos

La “r” de Pearson: Es el índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas, se utilizó para medir el grado de relación de las dos variables cuantitativas; la correlación permitió hacer estimaciones del valor de cada una de ellas conociendo el valor de la otra variable. Se representa con el símbolo ‘r’, se utilizó este instrumento para el análisis estadístico ya que además de mencionar si existe o no relación entre las variables propuestas también se muestra qué tan estrecha es dicha relación y si en efecto es positiva o negativa.

El coeficiente de correlación de Pearson (r) se mide en una escala de 0 a 1, tanto en dirección positiva como negativa. Un valor de “0” indica que no hay relación lineal entre las variables. Un valor de “1” o “-1” indica, respectivamente, una correlación positiva perfecta o negativa perfecta entre dos variables. Normalmente, el valor de se ubicará en alguna parte entre 0 y 1 o entre 0 y -1.

Se tabularon los datos por medio del coeficiente de correlación de Pearson y se presentaron los datos por medio de una tabla (Ver Anexo 3) que muestra la satisfacción laboral como variable independiente (X) y la identificación laboral como variable dependiente (Y) así como los valores obtenidos en cada uno de los cuestionarios para después graficar cada una de las variables. Cada área de los cuestionarios presentan una tabla en la que se muestra una síntesis de los datos para facilitar su comprensión; por último se incluyó una gráfica que presenta la correlación de las variables para apreciar realmente la relación entre ambas; según la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow la satisfacción es indispensable en el primer orden de necesidades llamadas de deficiencia por referirse a la satisfacción de impulsos biológicos fundamentales; mientras la identificación entra en el segundo orden de necesidades llamadas de crecimiento ya que si son satisfechas ayudan a la persona a desarrollar todo su potencial, buscando el éxito y el prestigio; siendo entonces la satisfacción la variable

independiente y la identificación la variable dependiente por verse determinada por el tiempo y permanencia de la persona.

III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE

RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar

La investigación se llevó a cabo el día viernes 12 de abril del año en curso en las instalaciones de EEGSA en el edificio administrativo y oficinas centrales, ubicado en la 6ta av. 8-14 de la zona 1; en los horarios de 9:00 a 10:30 am y de 3:00 a 4:00 pm haciendo un total de 2 horas y media para la aplicación.

3.1.2 Características de la población

La muestra poblacional estuvo constituida por 31 jefes de unidad de EEGSA; encontrándose en un rango de edad de 28 a 34 años de edad, en un nivel académico de cierre de pensum y profesionales graduados de licenciatura e ingeniería, teniendo a cargo entre 7 y 12 personas en la unidad de trabajo se encontraban 6 mujeres y 25 hombres; 15 de ellos son padres y madres de familia con un rango de salario base de Q7, 000.00 a Q10, 000.

3.2 Análisis cualitativo

Por medio del instrumento aplicado a los jefes de unidad se pudo evidenciar que no hay un porcentaje de satisfacción ni de identificación en el área de retribuciones económicas, ambos cuestionarios mostraron altos porcentajes en la opción “en desacuerdo” al referirse al aspecto económico con el que la empresa retribuye el trabajo realizado por sus trabajadores.

En el área de condiciones del ambiente ambos cuestionarios mostraron relación al presentar que los jefes de unidad si están tanto satisfechos como

identificados con su espacio y ambiente de trabajo, EEGSA propicia espacios cómodos, ventilados e iluminados que hacen que sus trabajadores se identifiquen con la empresa.

En referencia a la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa en el cuestionario de satisfacción laboral los trabajadores mostraron un porcentaje alto al estar de acuerdo con las condiciones que les ofrece la empresa, sin embargo en el cuestionario acerca de identificación los jefes de unidad mostraron mayoría en desacuerdo con las condiciones de seguridad y estabilidad; esto evidencia que en efecto los colaboradores no se sienten a gusto para poder crear una trayectoria, lo que dificulta su identificación y por ende su permanencia dentro de EEGSA. Ésta es un área que es necesario mejorar y fortalecer para poder incentivar a los trabajadores a sentirse parte de la empresa y con esto disminuir la rotación de personal.

En el área de relaciones con los compañeros de trabajo en ambos cuestionarios se evidenció que existe satisfacción e identificación al presentar altos porcentajes en la opción “de acuerdo y totalmente de acuerdo”, en el cuestionario de identificación las personas totalmente a gusto con las relaciones que llevan con sus compañeros de trabajo fue mayor, por lo que esto nos deja claro que en EEGSA existe solidaridad y compañerismo en las unidades de trabajo haciendo que la comunicación sea abierta y espontánea entre compañeros propiciando el trato cordial y el trabajo en equipo dentro de la empresa.

Al realizar la correlación se estableció que si existe relación entre las variables, ambas presentan a la mayoría de la muestra satisfecha e identificada acorde a las condiciones que ofrece la empresa, el nivel de identificación es mayor al de satisfacción laboral en las puntuaciones totales de los dos cuestionarios pero es específicamente en el área de relaciones laborales en

donde existe mayor identificación; por otro lado ninguno de los cuestionarios se encuentra en el porcentaje de 100% debido a que las condiciones económicas que ofrece EEGSA pueden ser más atractivas para los candidatos y retribuir de mejor manera las aptitudes y capacidades de los trabajadores así como el nivel académico que poseen.

Los resultados obtenidos a través de la técnica de medición de Pearson establecieron que las variables están correlacionadas en un 70%; la fórmula permitió éste resultado de acuerdo a la muestra, multiplicada por los valores totales de la sumatoria de los puntajes de ambos cuestionarios dividido por la raíz cuadrada de la muestra por los valores de la multiplicación de los totales en el cuestionario de satisfacción laboral por los obtenidos en el cuestionario de identificación laboral. Confirmando una vez más que la satisfacción laboral produce identificación del empleado con la empresa.

3.3 Análisis Cuantitativo

SATISFACCIÓN LABORAL

RETRIBUCIONES ECONÓMICAS

GRÁFICA 1

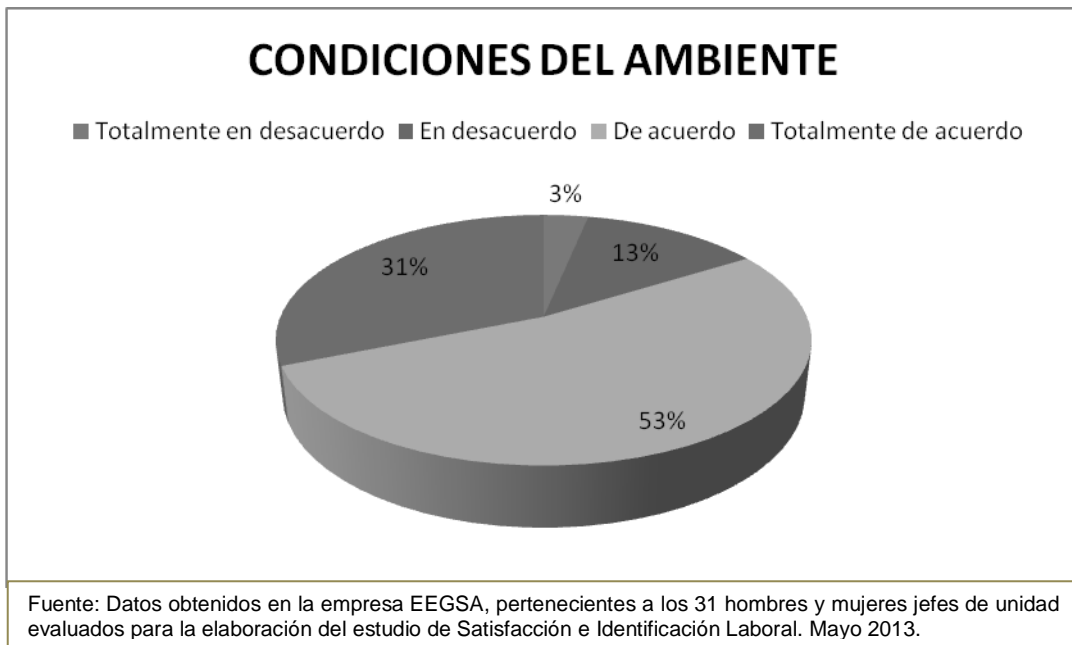


DESCRIPCION:

En el área de retribuciones económicas la mayoría de respuestas se manifestó en desacuerdo con un 56%, lo que refleja que los jefes de unidad perciben que su salario y beneficios económicos no son completamente satisfactorios.

CONDICIONES DEL AMBIENTE

GRÁFICA 2



DESCRIPCION:

En el área de condiciones del ambiente se obtuvo un 31% de la muestra totalmente de acuerdo y un 53% de la muestra de acuerdo lo que permite establecer que las condiciones del ambiente de trabajo para los jefes de unidad son satisfactorias en su mayoría.

SEGURIDAD Y ESTABILIDAD EN LA EMPRESA

GRÁFICA 3



DESCRIPCION:

En el área de seguridad y estabilidad en la empresa el 13% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 59% indicó que está de acuerdo; lo que concluye que EEGSA brinda condiciones favorables de seguridad y estabilidad para los jefes de unidad.

RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

GRÁFICA 4



DESCRIPCION:

El 35 % de la muestra está totalmente de acuerdo y el 46% manifestó estar de acuerdo y satisfecho con las relaciones que tienen con sus compañeros de trabajo. Únicamente el 14% se mostró en desacuerdo y el 5 % totalmente en desacuerdo.

IDENTIFICACIÓN LABORAL

RETRIBUCIONES ECONÓMICAS

GRÁFICA 5

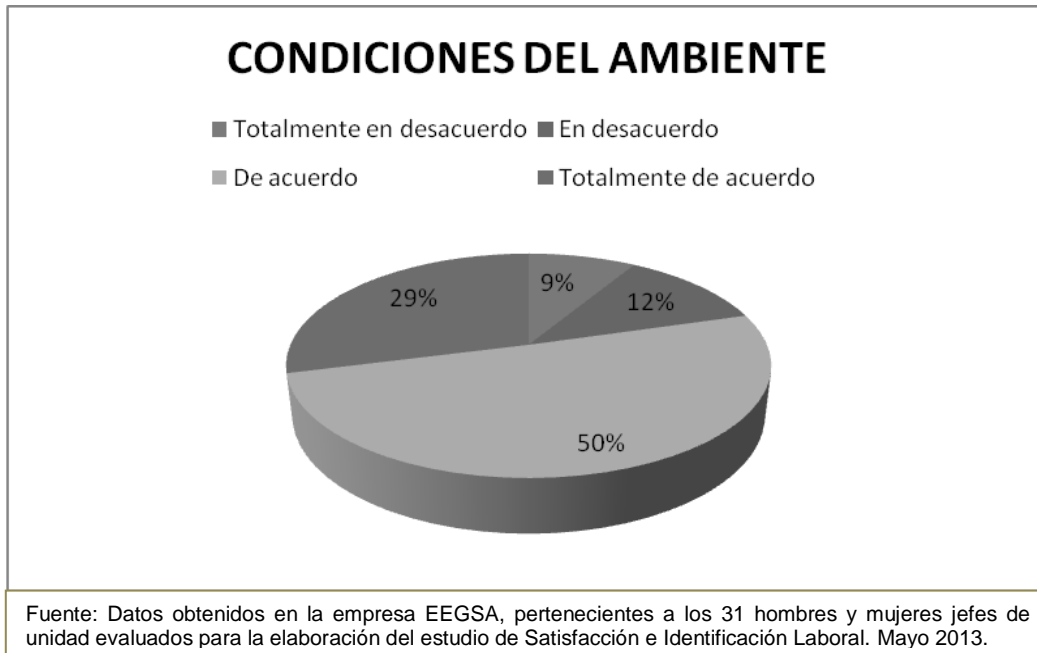


DESCRIPCION:

El 21% de la muestra se manifestó totalmente en desacuerdo y el 53% en desacuerdo con las retribuciones económicas recibidas en EEGSA; lo que dificulta la identificación por parte de los trabajadores.

CONDICIONES DEL AMBIENTE

GRÁFICA 6



DESCRIPCION:

El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 50% está de acuerdo con las condiciones ambientales que recibe en EEGSA, por lo que se establece que el espacio laboral en esta empresa propicia la identificación de sus empleados.

SEGURIDAD Y ESTABILIDAD DE LA EMPRESA

GRÁFICA 7



DESCRIPCION:

El 8% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 40% está de acuerdo con las condiciones de seguridad y estabilidad que ofrece la empresa; el 46% de la muestra se mostró en desacuerdo en el área referente a seguridad y estabilidad, lo que indica que esta deficiencia puede dificultar la identificación de los trabajadores.

RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

GRÁFICA 8



DESCRIPCION:

El 55% de la muestra manifestó estar de totalmente de acuerdo, el 43% está de acuerdo con las relaciones que se dan con sus compañeros de trabajo, lo que refiere que en EEGSA existe solidaridad, compañerismo y participación por parte de sus empleados lo que favorece la identificación con la empresa.

CANTIDAD DE PERSONAS SATISFECHAS

SATISFACCIÓN LABORAL		
Rango	Porcentaje	Cantidad
No Satisfecho	0%-25 %	1
Baja Satisfacción	26%-50%	9
Mediana Satisfacción	51%-75%	18
Totalmente Satisfecho	76%-100%	3

GRÁFICA 9



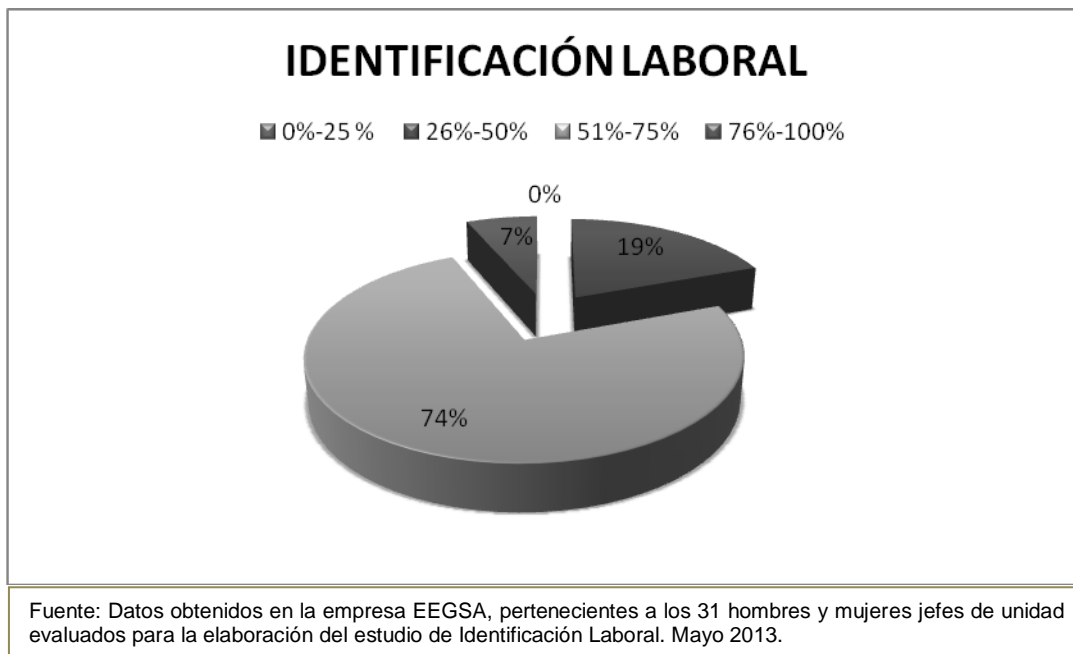
DESCRIPCION:

De los 31 jefes de unidad evaluados el 58 % de la muestra que equivale a 18 de ellos, presentan un grado de satisfacción con un porcentaje entre 51% a 75% indicando un rango de mediana satisfacción por parte de la muestra. Un 29% representando 9 jefes se encuentran en un porcentaje entre 26% - 50% colocándolos en un rango de baja satisfacción, el 10% igual a 3 jefes se encuentran entre 76% - 100% con una satisfacción total y el 3% igual a 1 jefe de unidad se encuentran entre 0% - 25% en No satisfecho.

CANTIDAD DE PERSONAS IDENTIFICADAS

IDENTIFICACIÓN LABORAL		
Rango	Rangos	Cantidad
No Identificado	0%-25 %	0
Baja Identificación	26%-50%	6
Mediana Identificación	51%-75%	23
Totalmente Identificado	76%-100%	2

GRÁFICA 10



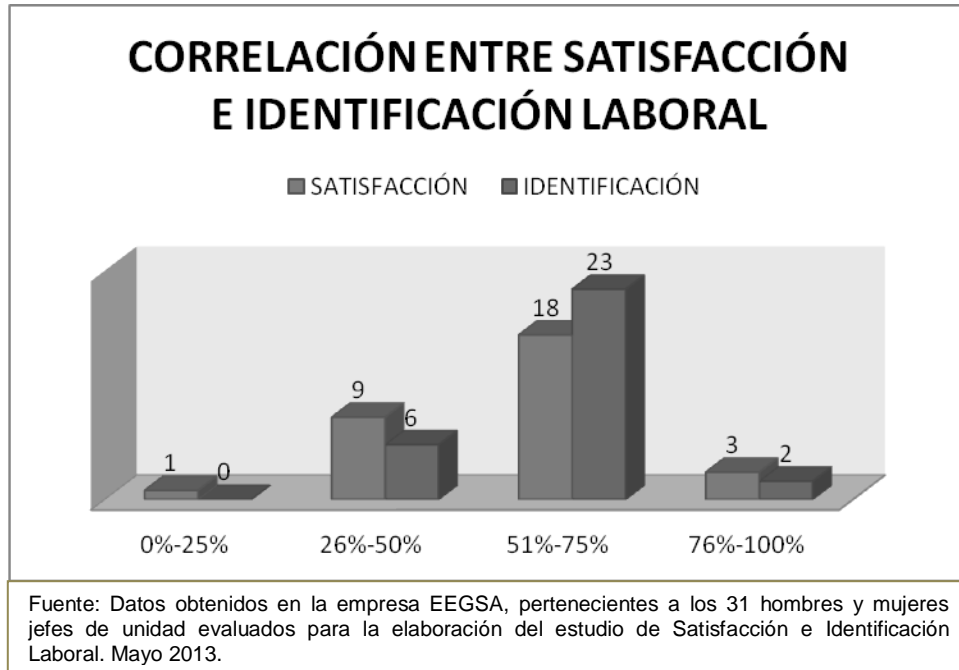
DESCRIPCION:

De la muestra evaluada un 74% que equivale a 23 jefes de unidad presentan un rango de mediana identificación. El 19% equivalente a 6 jefes, no presentan una identificación encontrándose en el nivel más bajo de la escala de porcentual y el 7 % que equivale a 2 jefes muestran una identificación total de acuerdo al cuestionario aplicado en la escala de Likert.

CORRELACIÓN ENTRE VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN LABORAL			
RANGO	PORCENTAJE	SATISFACCIÓN	IDENTIFICACIÓN
Nulo	0%-25%	1	0
Bajo	26%-50%	9	6
Mediano	51%-75%	18	23
Alto	76%-100%	3	2

GRÁFICA 11



DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos en ambos cuestionarios, se puede inferir que el grado de identificación laboral es mayor al nivel de satisfacción en un porcentaje entre 51% - 75% colocándolos en un rango medio. Esto refleja que dentro de EEGSA los jefes de unidad presentan una mayor identificación en comparación con su satisfacción; sin embargo no indica que en ninguna de las dos variables se encuentren en su totalidad. La empresa EEGSA se evaluó a través del instrumento en el que se obtuvo un 70% de correlación entre las dos variables en contraste al valor obtenido de 0.67 a través del índice de correlación de Pearson, considerando un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto se concluye que definitivamente existe una relación entre la satisfacción y la identificación del 70%.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. La hipótesis “la satisfacción laboral produce identificación del empleado con la empresa” fue comprobada en un 0.67 a través del índice de correlación de Pearson, considerando un nivel de confianza del 95%.
2. Los aspectos más relevantes que debe de tener un clima laboral para favorecer la identificación del empleado son las condiciones de un ambiente positivo, seguridad y estabilidad, que la empresa permita una trayectoria a los trabajadores y buenas relaciones laborales entre los equipos de trabajo.
3. Los principales factores internos que una empresa promueve para lograr la satisfacción en sus empleados son: un clima laboral adecuado, un espacio cómodo, una directiva positiva y el incentivar la participación en actividades relacionadas con trabajo en equipo que le permita un desenvolvimiento adecuado; y entre los principales factores externos son salarios, prestaciones de ley, prestaciones adicionales y capacitaciones.
4. EEGSA ofrece actividades que promueven motivación en los empleados, a través de ferias de salud, jornadas medicas, capacitaciones, actividades para mejorar clima laboral, talleres de cultura de servicio y actividades de convivencia.
5. Dentro de las condiciones que EEGSA ofrece para motivar a sus colaboradores para la realización de un trabajo adecuado está el brindarle 16 salarios, el pago de un bono adicional al de ley, seguro de gastos médicos, subsidio de comida, uniforme totalmente gratuito cada año, bono vacacional y crecimiento dentro de la empresa.

6. Dentro del plan estratégico que EEGSA utiliza para lograr el desarrollo satisfactorio de su empleado esta el permitirle a los trabajadores estudiar al tener horarios adecuados para realizarlo, otorgarles el servicio de maestría a los trabajadores que desean estudiarla y cumplen los requisitos, pago de un bono al momento de alcanzar el título universitario, pago de bono vacacional , medicamento gratuito, atención médica y para el desempeño laboral realizan pruebas para medir el mismo y lograr identificar las áreas de mejora en la organización.

4.2 Recomendaciones

1. **A EEGSA:** Evaluar al nivel de las variables de satisfacción e identificación laboral haciendo uso del mismo instrumento aplicado a los jefes de unidad, a todos los departamentos que conforman EEGSA, propiciando una evaluación a nivel corporativo.
2. Fortalecer los factores que propician un clima laboral positivo para seguir inculcando una identificación laboral y una satisfacción laboral, tanto a los jefes de unidad como a sus otros empleados.
3. Seguir fomentando las actividades que promueven dentro de su empresa a fin de seguir motivando a los empleados, con capacitaciones, talleres de cultura de servicio y actividades de convivencia.
4. Mantener las condiciones que ofrece en cuanto a prestaciones, beneficios, uniforme, subsidio de comida, seguro de gastos médicos por igual para todos sus empleados como su plan estratégico empresarial.
5. **Al Ministerio de Trabajo:** Abordar periódicamente a favor de las empresas para verificar que se está cumpliendo con las condiciones establecidas en el contrato laboral en beneficio del cumplimiento de las necesidades de los empleados para que éstas sean satisfechas logrando una identificación por parte del colaborador.
6. **Al Centro de Investigaciones en Psicología CIEP'S "Mayra Gutiérrez de la Escuela de Ciencias Psicológicas:** Promover la investigación institucional ya que debido que permite la elaboración de investigaciones en empresas tanto públicas como privadas, se logró llevar a cabo la presente investigación; por lo que se sugiere incentivar a más estudiantes para que hagan uso de los métodos estadísticos para poder comprobar relaciones entre variables cuantitativas.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Zúñiga, Ana Raquel, **Evaluación del clima organizacional y los factores que inciden en la motivación del colaborador de la división administrativa financiera de la empresa de generación de energía eléctrica del instituto nacional de electrificación INDE. TESIS.** Guatemala. 2010. pp. 58.

Chiavenato, Idalberto, **Administración de Recursos Humanos.** Editorial Mc Graw Hill. Colombia 2000. pp. 699.

Del Valle Pérez, Hernán. **Historia de la Empresa Eléctrica de Guatemala,** S.A. Ediciones América. Guatemala. 1995. pp. 450.

Departamento de Publicidad y Mercadeo de Empresa Eléctrica de Guatemala. 100 Años de Servir a Guatemala. **Revista Luces**, "Edición Especial Centenario". Guatemala 1994. Empresa Eléctrica de Guatemala. pp. 15.

Francfort, I. Osty F. Sainsalieu R. y Uhalde. M. **Identities at work.** Paris.1995. pp. 391.

Furnham, Adrian, **Psicología Organizacional, El comportamiento del individuo en las organizaciones.** Oxford, México D.F.2006. pp. 748.

Hoppock, R. **Job satisfaction.** New York, Harper & Row. 1935. pp. 303.

Instituto mexicano de contadores públicos, A.C. **Manual Práctico de calidad y Productividad a Nivel Internacional.** México, Editorial Instituto Mexicano de contadores Públicos, Segunda Edición, Mato 2008, A.C. 1997. pp. 326.

Krugman, Paul. **Introducción a la Macroeconomía.** Editorial Reverté. Barcelona, España. pp. 473.

Lucas A. **Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa Boletín de Sociología de empresa.** 1977. pp. 100.

Martinez Morales, Ignacio, **Condiciones de trabajo e identidad laboral en el sector hotelero en la comunidad valenciana, una aproximación a las narraciones y los discursos.** Edición Servicio de Publicaciones de la Universidad de Valencia, Europa. pp. 175.

MURPHY, Gardner, **Introducción histórica a la psicología contemporánea**. Editorial Paidós, Segunda Edición en español Argentina 1964. pp. 81.

Pollin, Robert. **Los contornos del declive: las facturas económicas de la economía**. Michigan, 2005. pp.240.

QUINTANILLA PARDO I. **El hombre en el trabajo: insatisfacción y conflicto** Promolibro. Valencia, España, 1984. pp. 141.

Robbins Lionel Charles. **An Essay on the Nature and Significance of Economic Science**. New York, 2da edición. 1932. pp.158.

Sampieri Hernández, Roberto; Fernández Collado; Carlos, Baptista; Lucio,Pilar, **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill, Quinta Edición. México D.F., 2010. pp. 612.

Stiglitz Joseph E., **Macroeconomía**. Editorial Ariel Economía. Segunda Edición. España. pp. 703.

Vanegas, Manuel. **Productividad total**. México, Ediciones Castillo, S.A. de C.V, 2001. pp. 251.

Werther,William B.,Davis, Keith. **Administración de personal y Recursos Humanos, calidad de la vida laboral**. Mc Graw Hill, Tercera Edición. México, S.A. DE C.V. 1991. pp. 382.

Zepeda Herrera, Fernando, **Psicología Organizacional**. Pearson, México D.F., 1999. pp. 358.

Félix Oscar Socorro Márquez.Venezuela. **La filosofía TEA: mejorar el ambiente laboral**

<http://www.coscatl.com>>>fuente:[http://www.coscatl.com/ blog/Vivencil/post/engagement-compromiso-organizacional/](http://www.coscatl.com/blog/Vivencil/post/engagement-compromiso-organizacional/)Autor: Félix Oscar Socorro Márquez.

Adriana López. México. **Teoría y gestión de la motivación**

<http://www.gestiopolis.com/recursos/dicunmentos//fulldocs/rrhh/lamotivacion.htm>

Francisco Javier Cantera López. España. **Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos indirectos**.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf

Jorge Yarce. Medellín Colombia. **El poder de los valores.**

<http://www.librospdf.net/jorge-yarce/6/>

Stephen P. Robbins. Nueva York. **comportamiento organizacional.**

<http://www.portafoliodigitalco.bligoo.com/content/view/408397/Capitulo-18-Cultura-Organizacional.html>

Grupo Tatum. España. **¿Cómo medir y desarrollar la Cultura de Compromiso en las Empresas?**

http://www.tatumglobal.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=140:desarrollar-cultura-compromiso-empresa&catid=24:personas&Itemid=3

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano (CUM)
Escuela de Ciencias Psicológicas**



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL
*Para ser aplicado a todo el Personal Empresa Eléctrica de Guatemala,
EEGSA*

Nota: Para garantizar el anonimato se agradece no identificar su cuestionario. Los datos aquí recolectados tendrán carácter confidencial y no comprometen en ningún momento a su persona. Se da garantía de que la información suministrada solamente será utilizada con fines estrictamente académicos.

INSTRUCCIONES :

A continuación se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos de la satisfacción laboral del personal que labora en EEGSA. Indique, marcando con una “ ✓ ” en la casilla correspondiente, si está de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

No.	Pregunta	Respuestas
RETRIBUCIONES ECONÓMICAS		
1	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo para EEGSA.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
2	Mi salario es mejor que el que devengan otras personas en cargos similares en otras organizaciones.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
3	Mi salario es suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi grupo familiar.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo

CONDICIONES AMBIENTE		
4	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
5	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi sitio de trabajo son agradables.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
6	Mi sitio de trabajo es limpio y ordenado.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
SEGURIDAD Y ESTABILIDAD QUE OFRECE LA EMPRESA		
7	Tengo la certeza de que el cambio de la directiva de EEGSA no afectará mi permanencia en esta organización.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
8	Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrentar.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
9	Siento que EEGSA me garantiza un empleo estable.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO		
10	Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
11	Existen relaciones cordiales en el trato entre mis compañeros de trabajo y los supervisores.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
12	En nuestro grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo

RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMAS		
13	En EEGSA me hacen sentir que mi trabajo es importante.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
14	Recibo reconocimientos formales por parte de EEGSA por el desempeño de mi trabajo.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
15	Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi labor.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
POSIBILIDAD DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO		
16	EEGSA me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
17	Creo que mi trabajo en EEGSA me permite desarrollarme cada vez más como persona.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
18	EEGSA se preocupa por mantenerme actualizado en las habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar mi trabajo.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
19	EEGSA me permite crecimiento profesional dentro de la empresa.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
20	Recibo capacitaciones que permiten crecer en las funciones que mi puesto requiere.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano (CUM)
Escuela de Ciencias Psicológicas



CUESTIONARIO SOBRE IDENTIFICACIÓN LABORAL

Para ser aplicado a todo el Personal Empresa Eléctrica de Guatemala, EEGSA

Nota: Para garantizar el anonimato se agradece no identificar su cuestionario. Los datos aquí recolectados tendrán carácter confidencial y no comprometen en ningún momento a su persona.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de preguntas que tienen que ver con distintos aspectos de identificación laboral de su empresa. Indique, marcando con una “ ✓ ” en la casilla de SI = si su respuesta es afirmativa y NO = si es negativa.

CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN LABORAL		
No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Le gusta su empresa?	SI ____ NO ____
2	¿Se siente integrado en la empresa?	SI ____ NO ____
3	¿Considera a la empresa un poco “como suya”, como algo propio?	SI ____ NO ____
4	¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, por igualdad de remuneraciones, la dejaría?	SI ____ NO ____
5	¿Conoce bien que aporta su trabajo al conjunto de la empresa?	SI ____ NO ____
6	¿Se siente orgulloso de pertenecer a EEGSA?	SI ____ NO ____
7	¿Está satisfecho con su trayectoria dentro de EEGSA?	SI ____ NO ____
8	¿Su puesto de trabajo (mesa, máquina, vehículo, mostrador, etc.) le resulta agradable y familiar?	SI ____ NO ____
9	¿Participa usted en las actividades que se realizan en la empresa?	SI ____ NO ____
10	¿Se siente identificado con su empresa?	SI ____ NO ____

Anexo 3

	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	18	23	324	529	414
2	20	26	400	676	520
3	27	27	729	729	729
4	20	18	400	324	360
5	16	17	256	289	272
6	20	19	400	361	380
7	27	24	729	576	648
8	31	32	961	1024	992
9	22	19	484	361	418
10	25	20	625	400	500
11	29	27	841	729	783
12	18	19	324	361	342
13	18	21	324	441	378
14	28	29	784	841	812
15	12	20	144	400	240
16	13	15	169	225	195
17	19	22	361	484	418
18	22	20	484	400	440
19	26	24	676	576	624
20	19	23	361	529	437
21	19	19	361	361	361
22	27	21	729	441	567
23	17	18	289	324	306
24	18	21	324	441	378
25	26	21	676	441	546
26	19	18	361	324	342
27	14	19	196	361	266
28	24	24	576	576	576
29	21	21	441	441	441
30	26	17	676	289	442
31	17	19	289	361	323
	658	663	14694	14615	14450

X= Punteo de satisfacción
Y= Punteo de Identificación

$$r = \frac{31(14450) - 658(663)}{\text{Raíz Cuadrada de } \sqrt{[(31)(14694) - (658)(658)] [(31)(14615) - (663)(663)]}}$$

$$r = \frac{447950 - 436254}{\sqrt{(455514 - 432964)(453065 - 439569)}}$$

$$r = \frac{11696}{\sqrt{(22550)(13496)}} = \frac{11696}{\sqrt{(304334800)}} = \frac{11696}{17445.2} = \boxed{0.67}$$