

Relacions informals i Satisfacció laboral



Psicologia de les Organitzacions Pràctiques

Blanca Arnavat Nomen
Aïna Coscollola Orero
Alba Garriga Gabaldà
Mercè Soler Socías

Grup 9 Mòdul 30

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ

1.1 OBJECTIUS.....	pàg. 3
1.2 TEORIA.....	pàg.4
1.3 REFERÈNCIES TEÒRIQUES.....	pàg.7
1.4 PARAULES CLAU.....	pàg. 9
1.5 HIPÒTESI.....	pàg. 10

2. MÈTODE

2.1 MOSTRA.....	pàg.10
2.2 MESURA.....	pàg. 12
2.3 PROCEDIMENT.....	pàg. 13

3. RESULTATS

3.1 ANÀLISI QUANTITATIU.....	pàg. 14
3.1.1 Fiabilitat.....	pàg. 14
3.1.2 Validesa.....	pàg.14
3.1.3 Gràfics.....	pàg 16

4. CONCLUSIONS

4.1 DISCUSIÓ.....	pàg. 20
4.2 LIMITACIONS.....	pàg. 23
4.3 FUTURA INVESTIGACIÓ.....	pàg. 23

5. BIBLIOGRAFIA.....

pàg. 25

6. ANNEX.....

pàg.26

1. INTRODUCCIÓ

1.1 OBJECTIUS

- Pregunta d'investigació

Com influeixen les relacions informals en la satisfacció laboral?

La nostra pregunta d'investigació sorgeix arrel de la nostra activitat diària en el Gimnàs Dir, en la qual, estem en contacte directe amb els diversos monitors de les activitats que aquesta organització ofereix.

A partir de la nostra relació amb els membres de l'equip de tècnics Dir, vam poder conèixer, a través de la observació directa, els diferents tipus de relacions que existien entre els monitors/es. És per això que vam pensar en basar el nostre treball amb la importància que creiem que poden tenir les bones relacions entre companys de feina, per tal de trobar-se a gust en una empresa i tenir un alt nivell de satisfacció laboral.

La satisfacció laboral, ha estat la variable que hem escollit per tal de relacionar-ho amb les relacions entre els companys de feina. En aquest treball doncs, ens proposem veure de quina manera influeixen les relacions entre companys en la satisfacció laboral d'aquests dins de l'empresa. Les facetes específiques que s'han estudiat envers la satisfacció laboral són:

- Treball (varietat, dificultat, quantitat)
- Salari (paga, equitat, mode de distribució)
- Promocions (oportunitats de promoció i formació)
- Reconeixement (elogis i crítiques)
- Beneficis (pensions, assegurances, vacances...)

- Empresa i direcció (política)
- Condicions (horari, descansos, ventilació, temperatura...)
- Supervisió (estil, habilitats, relacions...)
- **Companys** (suport, amistat...)

Tenint en compte que els companys i les relacions que es creen entre aquests són una faceta important en la satisfacció laboral, ens proposem, a través de qüestionaris, preguntar als monitors del Dir, com són les seves relacions amb els seus companys, per tal de poder-ho relacionar a posteriori amb el seu grau de satisfacció laboral.

1.2 TEORIA

L'organització com a sistema d'autoritat formal

El sistema d'autoritat formal es pot representar mitjançant l'organigrama, i encara que no ens mostra les relacions informals, proporciona una representació de la divisió del treball: tanmateix, però, és una visió estàtica i incompleta i no representa les relacions de poder ni de comunicació que afecten i modifiquen el comportament en l'organització.

L'organització com a sistema de comunicació informal

La comunicació constitueix un aspecte essencial de tota organització. És un requisit indispensable per a la bona marxa de l'organització, ja que

quan no circula amb prou fluïdesa, repercuteix en l'efectivitat de l'organització.

La comunicació es pot veure afectada per una sèrie de factors, com per exemple, la complexitat de l'estructura organitzativa, la dimensió de l'organització amb el nombre de nivells existents, l'estil de direcció i el clima laboral.

Es produeix en dos àmbits: la comunicació formal, regulada per l'organització i on trobem la comunicació descendent, l'ascendent, l'horitzontal o lateral i l'exterior, i la comunicació informal. Ambdós tipus tenen una dependència mútua i no es poden separar.

La comunicació formal es veu complementada per les xarxes de comunicació informal, els processos de decisió travessen l'organització, independentment del sistema regulat, i utilitzen com a mecanisme de coordinació l'adaptació mútua.

La comunicació informal és una activitat normal i natural que sorgeix de la interacció social. Per aquest motiu és tan variada i dinàmica com ho són les persones i, per tant, podem afirmar que és l'expressió de la motivació de les persones en el treball.

La xarxa de comunicació informal consisteix en una sèrie de vies connectades per persones situades en diferents vies, que recopilen informació i la transmeten selectivament, mitjançant una comunicació directa, prescindint dels sistemes formals. Serveix per agilitzar processos.

Hi ha diversos motius perquè es produeix la comunicació informal:

- És escàs el treball que es pot fer sense comunicació informal. La normalització s'ha de complementar amb l'adaptació mútua. Hi ha procediments i tipus de tasques que ofereixen més oportunitats que altres per comunicar-se.
- Per motius socials, la gent necessita relacionar-se, tant per raons d'amistat com per descarregar tensió.

L'organització com a sistema de constel·lacions de treball

L'organització adopta la forma d'un conjunt de constel·lacions de treball, de cercles pràcticament independents de persones que prenen decisions en el seu nivell jeràrquic. Aquestes constel·lacions de treball oscil·len entre temes formals i informals, ja que estan constituïts per grups de treball formals, que formen part de l'organigrama i de grups informals, de diferents unitats.

En les organitzacions actuals, cada vegada tenen més importància els equips de treball o de projectes entre diferents departaments, que de fet és una manera d'afavorir i estimular la comunicació horitzontal.

El concepte abstracte definit com organització està format per persones que es comuniquen i interactuen entre si i que donen lloc a una sèrie de comportaments de les persones en el treball: processos d'integració, comunicació, interaccions, lideratge.

1.3 REFERÈNCIES TEÒRIQUES

1.3.1 L'organigrama informal a les organitzacions.

Una aproximació des de l'anàlisi de xarxes socials

José Luis Molina

Divisió d'Antropologia Social

Universitat Autònoma de Barcelona

Resum: Els estudis *Hawthorne* van iniciar en el primer quart del segle XX una línia d'investigació centrada en l'anàlisi de les relacions informals com a font d'influència en entorns organitzatius. L'anàlisi de xarxes socials ens permet actualment aproximar-nos a l'establiment de l'estructura de relacions d'una organització amb diferents enfocaments i metodologies. Aquesta estructura pot assimilar-se a grans trets a l'organigrama informal. D'aquesta manera és possible realitzar una anàlisi no metafòrica de les estructures informals de relacions.

Un dels descobriments més importants de l'anàlisi de xarxes socials és que la percepció que les persones tenen de la seva xarxa social està relacionada amb la posició ocupada en la xarxa esmentada. És a dir, que dues persones que treballen en un mateix departament d'una organització durant anys poden donar compte de xarxes diferents.

L'establiment de l'organigrama informal

Els estudis d'anàlisi de xarxes en organitzacions han recollit bàsicament tres tipus d'informacions: relacions de treball (*work-flow, report to*), relacions d'amistat (*friendship o expressive relations*) i relacions de

consell (*advice networks*). En els estudis realitzats per l'autor en diferents organitzacions públiques i privades s'han recollit informacions sobre les xarxes de treball, amistat i oci (relacions fora de l'organització). Cada una d'aquestes informacions configura, una xarxa de relacions diferent. Teòricament, la suma de les tres xarxes hauria de constituir una xarxa de relacions de l'organització –l'organigrama informal–.

1.3.2 Teoria de les organitzacions

Síntesi de les idees i corrents principals, per Estela Cammarota.

Teoria de les Relacions Humanes (1930)

Neix en el moment en que les corrents sociològiques i psicològiques prenen força en el món de les ciències humanes i com a resposta a la deshumanització dels mètodes anunciats per Taylor i Fayol. Les idees que constitueixen el seu cos fonamental, són conclusions sorgides de l'experiència realitzada en la Western Electric Company, en Hawthorne (Chicago), per Elton Mayo, en les que els investigadors analitzen la relació de la productivitat amb les condicions ambientals i troben la significativa influència que tenen en els resultats, variables de naturalesa psicològica fins aquest moment ignorades.

- Posa èmfasis en les relacions informals i els aspectes emocionals.
- Concep a la persona com "persona social", en interacció amb altres individus.
- Entre les seves principals conclusions es troben:
 - ✓ El nivell de producció és resultant de la interacció social. La persona humana està motivada essencialment per la necessitat "d'estar junt a" o "ser reconegut" pels altres.

- ✓ El comportament social dels treballadors es recolzen en el grup
- ✓ Els treballadors que produeixen molt per sobre o molt per sota dels seus companys, reben sanció social per part d'aquests.
- ✓ Existeixen grups organitzats informalment, per fora de l'estructura formal.
- ✓ L'extrema especialització no fa necessàriament més eficientment el treball. Els treballs simples i repetitius baixen la moral de l'individu.

1.4 PARAULES CLAU

Satisfacció laboral:

Actitud o conjunt d'actituds desenvolupades per la persona cap a la seva situació de treball. Aquestes actituds poden referir-se cap al treball en general o cap a facetes específiques d'aquest.

(Bravo,1996)

Relacions informals:

Les relacions informals tenen la funció de millorar l'ambient laboral, el qual contribueix a augmentar el rendiment. Però, a més a més, el grup informal també tradueix les ordres formals perquè aquestes puguin portar-se a terme. Per tant, veure la empresa com un sistema de comunicacions informals resulta tant important com l'organigrama.

Per altra banda, les relacions informals es donen entre persones que comparteixen un mateix àmbit o procés de treball dins de l'organització.

Les relacions informals són el resultat de processos espontanis d'interacció i expressen necessitats afectives dins l'organització.

1.5 HIPÒTESI

Unes bones i satisfactòries relacions informals entre els treballadors d'una organització, en aquest cas monitors del gimnàs Dir, augmenten el grau de satisfacció laboral de cadascun dels membres.

2. MÈTODE

2.1 MOSTRA

En relació amb la hipòtesi del nostre treball d'investigació, pensem que una bona organització pot ser la cadena de gimnasos DIR, degut a la seva important distribució de petits gimnasos en diferents punts de la ciutat de Barcelona. A més a més, considerem que aquesta empresa pot ser accessible a nosaltres pel que fa a proximitat tant física com personal.

Creiem que aquesta organització facilita la observació dels objectius plantejats ja que es tracta d'un espai on les activitats que s'hi desenvolupen així com la seva ideologia segueixen la línia del culte al cos, la bellesa i un estil de vida saludable i esportiu. Des de la nostra experiència com a usuaris d'aquest gimnàs, hem pogut observar com en aquests espai d'oci, freqüentment s'hi creen vincles afectius que en alguns casos poden desencadenar en relacions personals.

La organització



El primer club DiR, DiR Maragall, va néixer el 1979. Un dels seus fundadors va ser Ramon Canela, avui Director General de les empreses del Grup DiR que actualment disposen de 13 clubs oberts: 12 a la ciutat de Barcelona i 1 a Sant Cugat.

Des de l'inici, l'objectiu principal ha estat apropar als barcelonins els beneficis de l'exercici físic, oferint-los totes les facilitats i comoditats per posar-se en forma. Ara, però, el DiR va més enllà del fitness i es preocupa, no només perquè els seus clients exercitin el cos al gimnàs, sinó perquè posin la seva **vida en forma**.

Per això, posa a la seva disposició els serveis de fitness, wellness, nutrició, amistats, singles i moda. Així, sigui quin sigui l'objectiu de cadascú, poden assolir: un millor equilibri cos-ment per augmentar el benestar, una major salut a través d'una bona nutrició, diversió i amics que no s'obliden, o fins i tot alguna relació especial, i l'encant d'estar sempre a l'última en moda.

En definitiva, el DiR treballa per tenir cura dels seus més de 80.000 clients i oferir-los cada dia:

- Les activitats dirigides més innovadores
- Amplis horaris a tots els centres
- Les millors marques d'equipament de fitness del món amb pantalles de TV integrades
- Els millors tècnics de fitness de Barcelona
- El servei més còmode de vestidors:., amplis armaris d'ús puntual i de lloguer, assecadors de cabell, centrifugadora de vestits de bany
- Servei de bugaderia
- Tovallola i gel de dutxa gratuïts
- Transport gratuït amb el DiR Bus a DiR Maragall i DiR Sant Cugat
- Una gran oferta d'activitats externes
- I tot el que necessites per gaudir d'un benestar total
- DiR TV
- Web amb tota la informació sobre el DiR
- Servei de singles amb les festes i sopars més exclusius

2.2 MESURA

La mesura utilitzada en aquesta investigació és un qüestionari que hem realitzat seguint els passos de construcció d'una escala adequada al que volíem mesurar. El qüestionari conté 43 ítems, que inclou el sexe, l'edat i el temps d'antiguitat a l'empresa, i es tracta d'una mesura quantitativa que valora, mitjançant una escala ordinal de tipus Likert del 1 al 5, les

dues variables del nostre treball; per una banda Satisfacció Laboral i per altra les Relacions informals entre companys.

Hem escollit aquesta mesura com a mètode de recollida d'informació ja que és de fàcil administració i ens permet d'una forma ràpida conèixer les valoracions de cada monitor respecte a les variables que volem estudiar. Creiem que és una mesura fiable i que a més a més assegura la confidencialitat i l'anonimat dels subjectes enquestats.

2.3 PROCEDIMENT

El procediment seguit per estudiar la nostra hipòtesis; *Unes bones i satisfactòries relacions informals entre els treballadors d'una organització, en aquest cas monitors del gimnàs Dir, augmenten el grau de satisfacció laboral de cadascun dels membres*, és de tipus correlacional ja que la participació de la mostra serà voluntària i confidencial i tampoc hi haurà respostes correctes ni incorrectes.

És per això que utilitzarem el qüestionari com a instrument per obtenir una resposta vàlida i fiable a la nostra pregunta d'investigació.

3. RESULTATS

3.1 ANÀLISI QUANTITATIU

3.1.1 Fiabilitat

Cronbach's Alpha	N of Items
,948	40

La fiabilitat del nostre qüestionari l'hem calculat mitjançant l'alfa de Cronbach, La fiabilitat és el grau en que una mesura és consistent en diferents aplicacions del mateix instrument de mesura.

En aquest cas el valor de l'alfa de Cronbach és de 0, 948.

3.1.2 Validesa

TOTAL DE LA VARIANÇA EXPLICADA

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,533	76,644	76,644	1,533	76,644	76,644
2	,467	23,356	100,000			

CORRELACIÓ BIVARIADA

		Relacions	Satisfacció
Relacions	Pearson Correlation	1	,533(*)
	Sig. (2-tailed)		,013
	N	21	21
Satisfacció	Pearson Correlation	,533(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,013	
	N	21	21

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

DIFERÈNCIA DE MITJANES (HOME/DONA)

Sexe		Relacions	Satisfacció
DONA	Mean	94,20	62,70
	N	10	10
	Std. Deviation	14,935	12,111
HOME	Mean	89,73	60,45
	N	11	11
	Std. Deviation	15,907	11,510
Total	Mean	91,86	61,52
	N	21	21
	Std. Deviation	15,236	11,557

La validesa es refereix a la utilitat d'un qüestionari per a assolir l'objectiu proposat, és a dir, que realment el qüestionari mesuri allò que realment volem avaluar. Tracta de determinar la manera com la realitat queda reflectida amb la mesura que fem d'ella, és a dir, pretén mesurar el grau en que les diferències de puntuació reflexen realment les diferències existents entre els subjectes en les característiques estudiades.

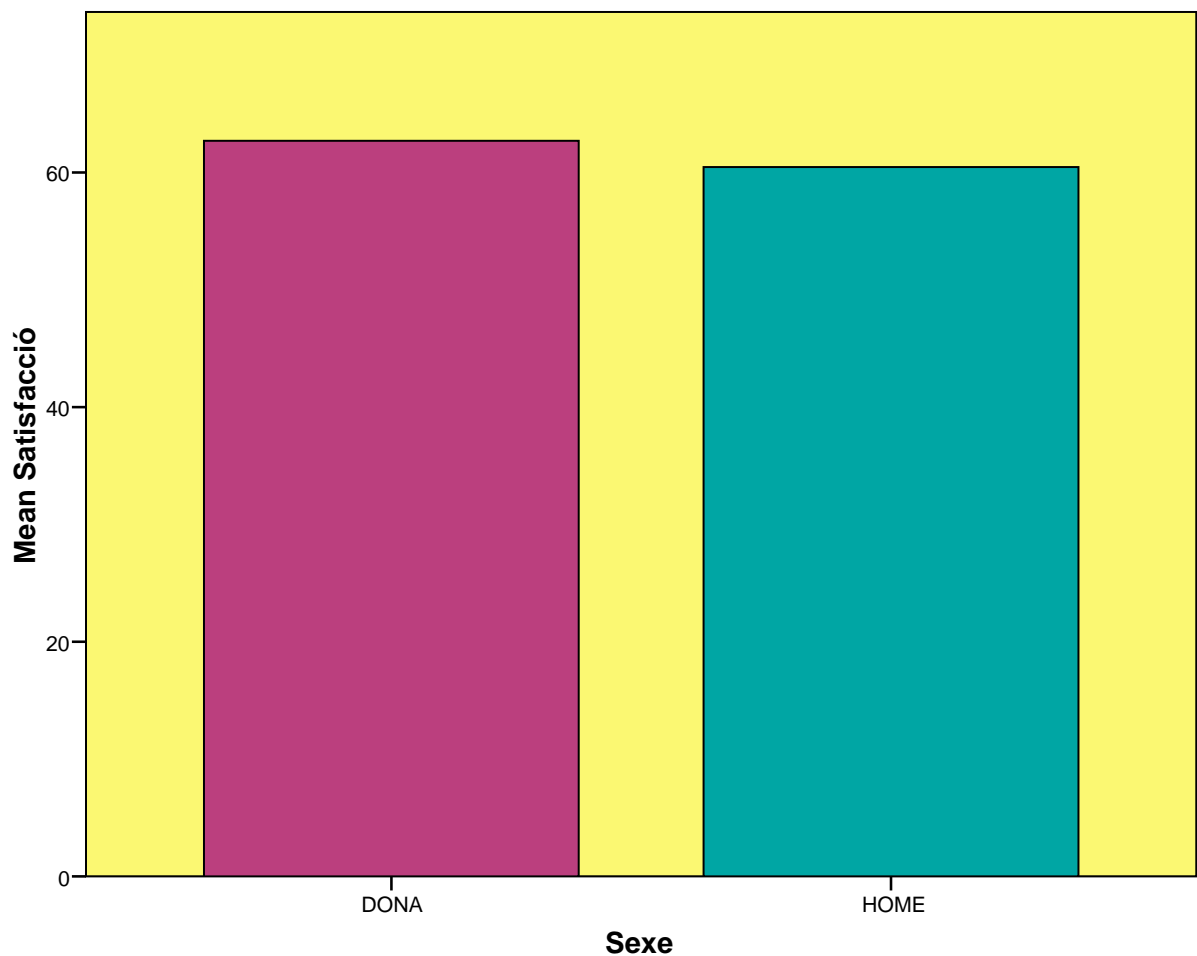
Pel que fa a la primera taula, referent al total de la variança explicada, els resultats obtinguts són:

El factor 1; Variable de Relacions Informals, explica el 76,5% de la variança total obtinguda. Per altra , el factor 2; Variable de Satisfacció Laboral, explica l'altre 23, 4%.

En la segona taula, referent a la correlació bivariada, veiem com l'indicador de correlació de Pearson, és de 0,533. En aquest cas la taula ens indica que la significació estadística és del 0,013.

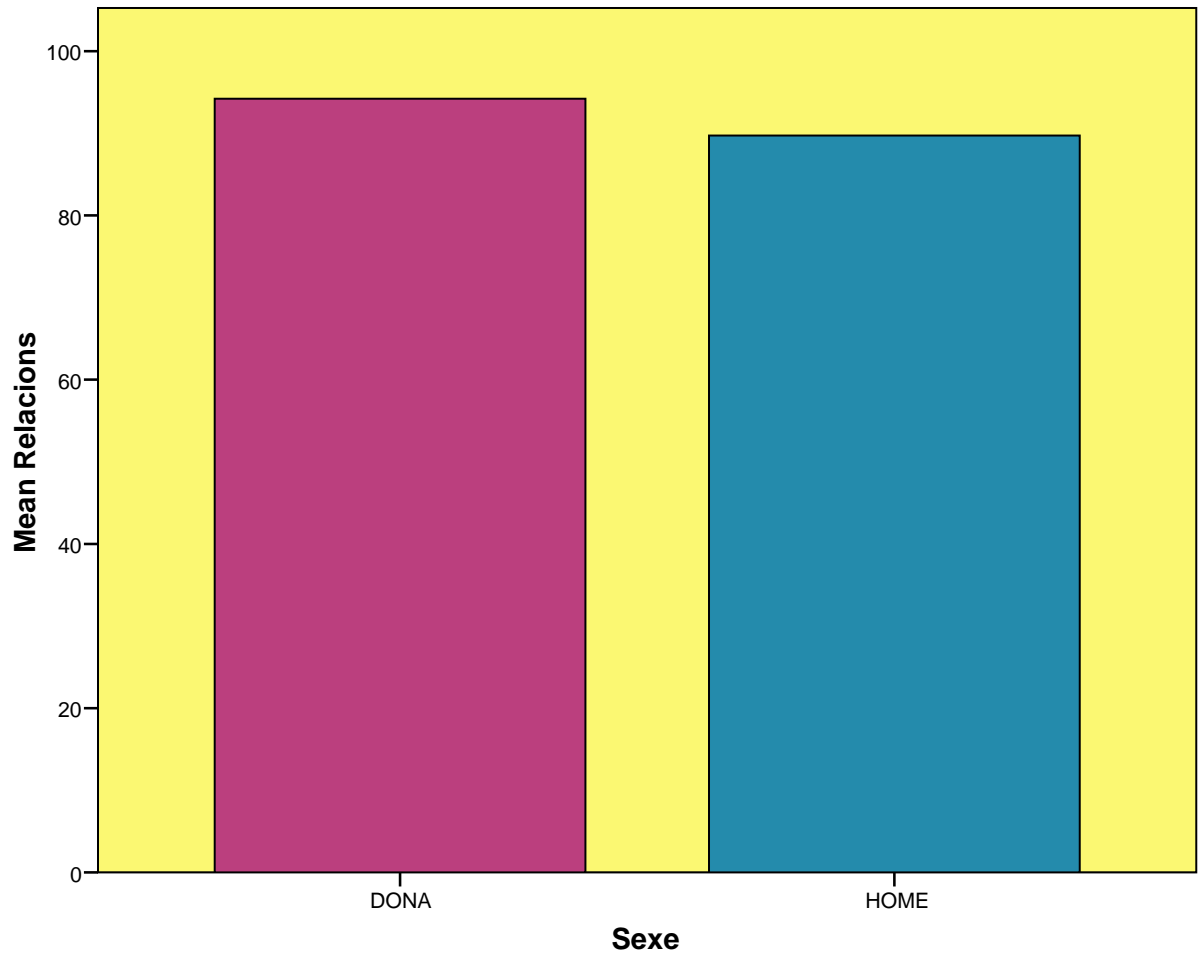
En la tercera taula, hem realitzat una comparació de mitjanes entre homes i dones, de les puntuacions de cada grup de subjectes en Satisfacció Laboral i Relacions Informals. Així com també el càlcul de la desviació estàndard en cadascun dels casos.

3.1.3 Gràfics



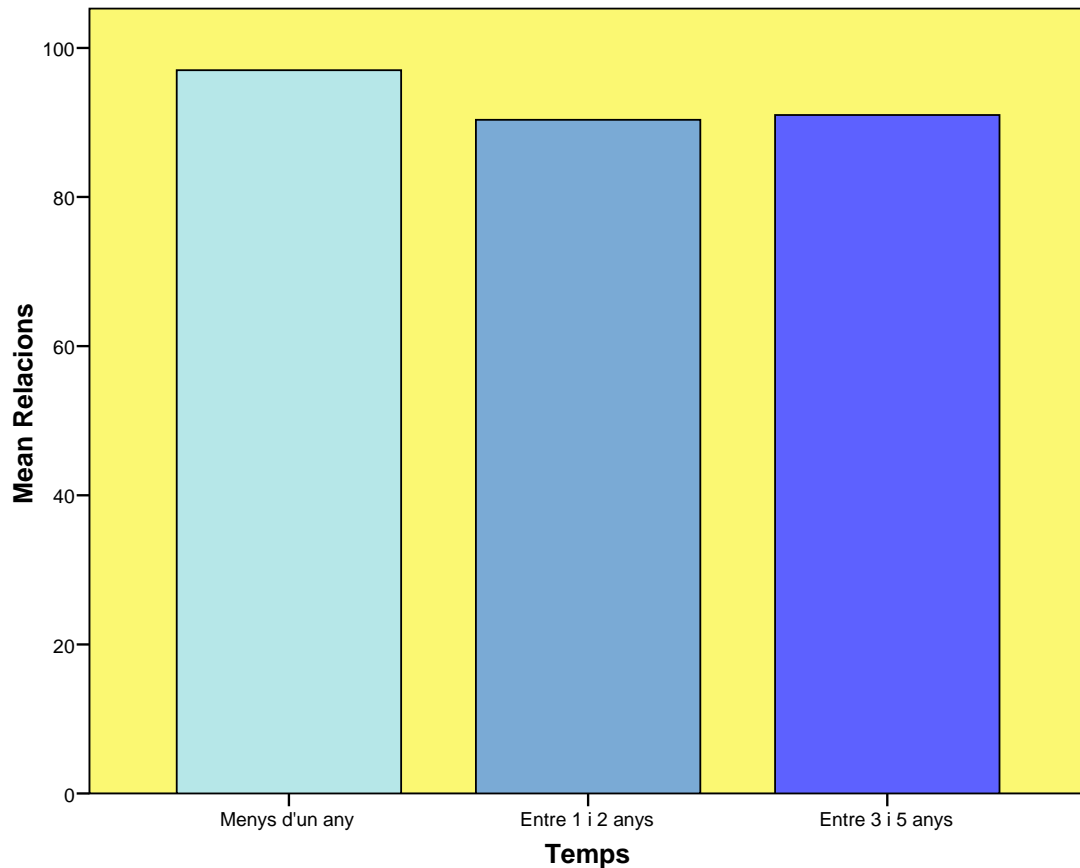
Gràfic 1. Relació entre sexe i la mitjana de satisfacció laboral.

La mitjana de Satisfacció Laboral en dones és del 78,4% i en canvi d'homes, la mitjana és del 75,6%..



Gràfic 2. Relació entre sexe i la mitjana de Relacions informals.

La mitjana de puntuació en Relacions Informals, en el cas de les dones és del 78,5%, i en canvi en el cas dels homes, és del 74,8%.



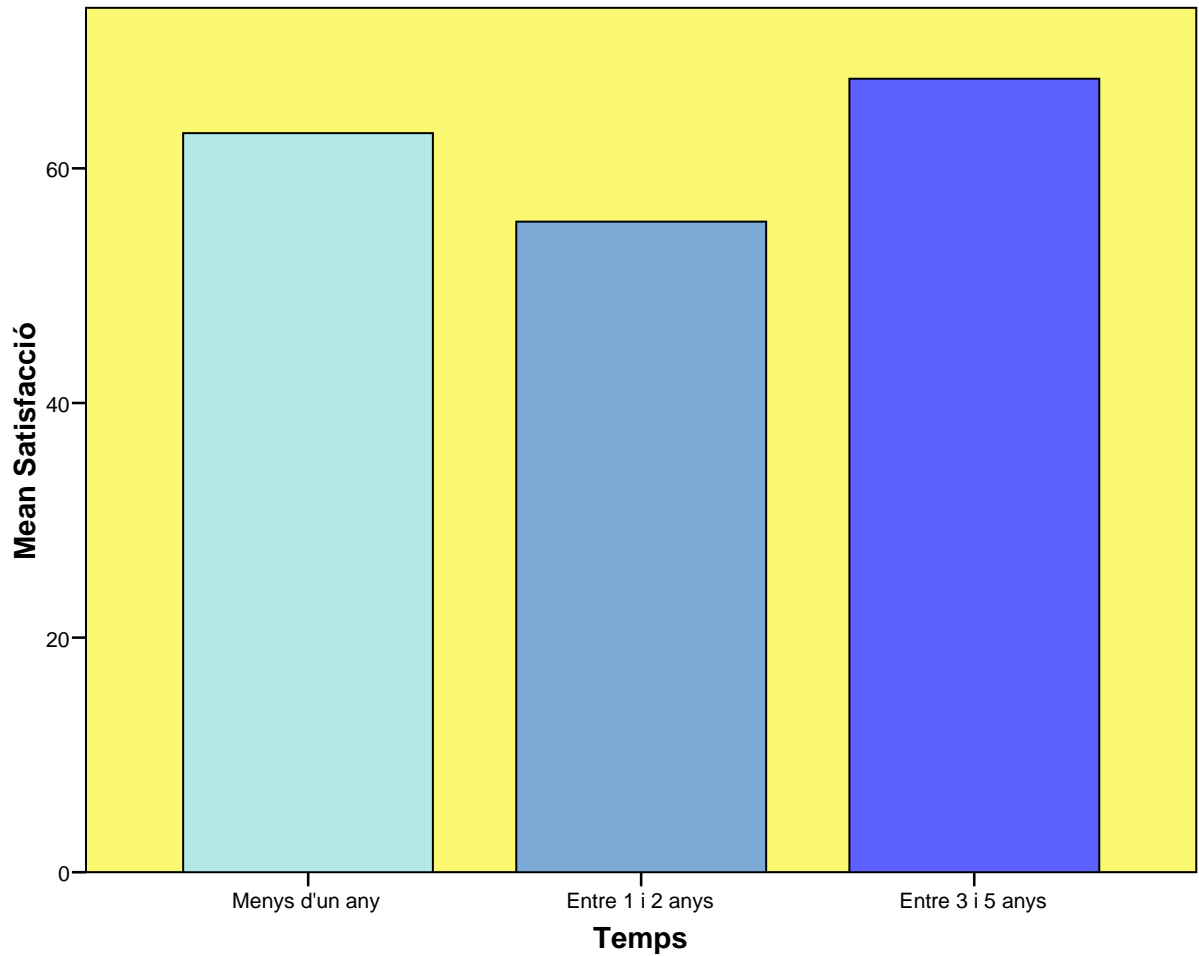
Gràfic 3. Relació entre el temps de permanència a l'empresa i les Relacions Informals.

Els subjectes que fa que treballen a l'empresa menys d'un any, mostren una puntuació en relacions informals del 80,83%.

Els subjectes que fa que treballen a l'empresa entre 1 i 2 anys, mostren una puntuació en relacions informals del 75,28%.

Els subjectes que fa que treballen a l'empresa entre 3 i 5 anys, mostren una puntuació en relacions informals del 75,83%.

Cal destacar que no hem trobat representació de subjectes que fes més de 6 anys que treballessin a l'empresa.



Gràfic 4. Relació entre el grau de Satisfacció Laboral i el temps de permanència a l'empresa.

Els subjectes que fa que treballen a l'empresa menys d'un any, tenen un grau de satisfacció laboral del 78,75%.

Els subjectes que fa que treballen a l'empresa entre 1 i 2 anys, tenen un grau de satisfacció laboral del 69,25%.

Els subjectes que fa que treballen a l'empresa entre 3 i 5 anys, tenen un grau de satisfacció laboral del 84,52%.

4. CONCLUSIONS

4.1 DISCUSIÓ

Tenint en compte que el valor adequat per a la òptima fiabilitat d'un estudi d'investigació és del 0,70, i en el nostre treball ha resultat tenir un valor de 0.94, pensem que aquest valor tant elevat i proper a 1, pot ser degut a que els ítems plantejats en el qüestionari son de caràcter redundant.

Partint de les referències teòriques que hem consultat en aquest àmbit de l'estudi de les organitzacions, on s'afirma que les bones i satisfactòries relacions informals entre companys de feina són importants i necessàries per al bon funcionament de l'empresa, hem trobat que en el nostre estudi el grau de correlació entre les relacions informals entre companys i la satisfacció laboral és de 53,3%. Per tant, podem dir que les relacions informals a l'empresa expliquen el grau de satisfacció laboral dels treballadors enquestats, amb una significació estadísticament significativa del 0,013.

En definitiva doncs, podem dir que la qualitat de les relacions informals de tipus interpersonal juguen un paper important en el grau de satisfacció laboral dels treballadors.

Pel que fa a la variable sexe, hem separat els subjectes masculins i femenins per tal de comparar les mitjanes obtingudes en les dues variables d'interès. Hem pogut veure que les dones treballadores d'aquesta organització presenten un grau de satisfacció laboral superior al dels homes. Així com també ens informen a través dels qüestionaris, que les dones mantenen relacions de tipus informals més satisfactòries

que els treballadors de sexe masculí. Tot i així, les diferències entre homes i dones, són poc rellevants, degut també al nombre reduït de subjectes. Encara que hem intentat que els grups siguin equivalents; 11 subjectes que són homes, i 10 dones.

Un altre dels factors que ens ha semblat que poden influir en les variables estudiades, és el temps de permanència de treball en l'empresa. Els resultats ens indiquen que els treballadors que porten menys temps a l'empresa estan més satisfets pel que fa a les relacions establertes amb els companys que no pas els treballadors que pel contrari porten més temps treballant-hi. Creiem que, el fet de que aquesta empresa estigui coberta per treballadors joves i dinàmics de nova incorporació (menys d'un any), pot provocar que aquells treballadors que porten més temps a l'empresa, poden estar més centrats en la tasca a realitzar que en consolidar vincles afectius i relacions informals entre els companys, ja que ells a es troben instaurats i estables en el seu lloc de treball.

En funció del temps de permanència a l'empresa, també hem estudiat la relació amb el grau de satisfacció laboral. Els resultats en aquest cas indiquen que, els treballadors que porten més temps treballant a l'empresa (entre 3 i 5 anys), presenten el grau més alt de satisfacció laboral. Seguidament, els treballadors amb un temps de permanència de menys d'un any, representen el segon grup amb un grau més alt de satisfacció laboral. Per últim, els treballadors menys satisfets, encara que amb un tant per cent elevat, el constitueixen aquells treballadors que porten una permanència a l'empresa d'entre 1 i 2 anys.

Això demostra que, els treballadors que porten més temps en l'empresa es troben més a gust amb el seu lloc de treball i les condicions d'aquest, com ens demostra el fet de la seva permanència al llarg del temps, a l'empresa. Per altra banda, els treballadors de nova incorporació (menys d'un any), es poden trobar més satisfets per altres factors que en aquest cas desconeixem, però que podrien ser; la novetat de la feina, el possible augment de sou en relació amb els treballs realitzats anteriorment, les millors condicions de treball...

Els treballadors que ja estan assentats en l'empresa (entre 1 i 2 anys de permanència) mostren l'índex més baix de satisfacció laboral, i creiem que pot ser degut al fet que es trobin davant la incertesa d'ascendir en la jerarquia de la organització.

4.2 LIMITACIONS

Algunes limitacions amb que ens hem trobat a l'hora de dur a terme la nostra investigació, han estat el reduït tamany de la nostra mostra, i el fet de no poder estar present quan els subjectes van respondre els nostres qüestionaris. Es podria haver donat el cas que aquests presentessin algun dubte en algun dels ítems, tot i que no hem trobat cap resposta en blanc.

Una altra limitació la trobem en les possibilitats de resposta de l'escala Likert, ja que la resposta va de 1 (entenent-la com a mínima puntuació) i 5 (com a màxima puntuació), i els subjectes fàcilment, podrien tenir tendència a respondre a les puntuacions en terme mig.

4.3 FUTURA INVESTIGACIÓ

Pensant en una futura investigació, caldria tenir en compte altres aspectes que podrien també ser rellevants i podrien influenciar en els resultats de la nostra investigació.

En un principi creïem que les variables més important que podrien ser estudiades, requeien en la influència del sexe i del temps de permanència de treball en aquesta empresa. Tenint en compte la informació d'aquestes variables ens ha estat facilitada a través dels qüestionaris, hem aprofitat per incloure-la en el nostre treball.

Per ampliar aquest estudi, es podria haver fet una xarxa de relacions informals, és a dir, un sociograma organitzacional, per tal de poder veure gràfica i visualment la xarxa de relacions interpersonal dins del grup de treballadors.

Així com també podríem correlacionar el grau de satisfacció laboral i el nivell de relacions informals de tota la cadena de gimnàs Dir. Per tant, el següent pas que podríem fer en aquesta investigació, seria obtenir una bona validesa externa, és a dir, aconseguir que els resultats obtinguts poguessin ser generalitzats a altres gimnasos de la cadena Dir. Així doncs, proposem, ampliar la mostra de subjectes, a la resta de gimnasos del Dir, per tal de conèixer amb més profunditat com poden influir les relacions informals en la satisfacció laboral.

A més a més, el nostre treball es basa únicament en la opinió dels monitors del gimnàs, deixant de banda així la resta del personal que constitueix la jerarquia d'aquesta organització. Proposem doncs, conèixer la opinió referent tant a Satisfacció Laboral com a Relacions informals de la resta de treballadors del Dir (directius, serveis de neteja, coordinadors...)

Finalment, creiem que es podria incloure un major nombre d'ítems, així com incloure-hi els més rellevants que proporcionessin una significació estadística més elevada. D'aquesta manera aconseguiríem una índex d'alfa de Cronbach més pròxim a 0,70, per tal d'obtenir una consistència interna més òptima i no basada en ítems tant redundants.

5. BIBLIOGRAFIA

- Molina, José L.(2001). L'organigrama informal a les organitzacions. Una aproximació des de l'anàlisi de xarxes socials. Divisió d'Antropologia Social. Universitat Autònoma de Barcelona
- Camarota, Estela. (1999). Teoria de les Organitzacions. Síntesi de les idees i corrents principals.
- Resum de l'informe de satisfacció laboral del personal de l'UJI. Oficina de promoció i avaluació de la qualitat.
<http://www.uji.es/bin/serveis/opaq/qualitat/mresult/satalb2e.pdf>

6. ANNEX

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Esta encuesta dura aproximadamente 10 minutos.

Sexo

Mujer

Hombre

Edad

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando para la empresa?

- Menos de un año
- 1-2 años
- 3-5 años
- 6-10 años
- Más de 10 años

2. En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con DIR como lugar de trabajo en comparación con otros sitios donde ha trabajado antes?

- Muy satisfecho
- Bastante satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

1. No 2. No, pero con algún matiz 3. Sí/No depende 4. Sí, pero con algún matiz 5. Sí

3. Si usted tiene problemas en su trabajo ¿hay alguna persona con quien pueda hablar?

4. ¿Le gusta su empresa?

5. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?

6. ¿De haber sabido como iban a ser las cosas en su empresa, hubiera entrado en ella?

7. ¿Se siente integrado en su empresa?

8. ¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la empresa?

9. ¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa?

10. ¿Cree que la mayoría de los empleados de la empresa piensan como usted sobre DIR?

¿Considera usted que...

	<u>1. No</u>	<u>2. No, pero con algún matiz</u>	<u>3. Sí/No depende</u>	<u>4. Sí, pero con algún matiz</u>	<u>5. Sí</u>
11.... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13...sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14...¿Se siente realizado en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15...su trabajo es lo suficientemente variado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Acerca de sus compañeros de trabajo:

	<u>1. No</u>	<u>2. No, pero con algún matiz</u>	<u>3. Sí/No depende</u>	<u>4. Sí, pero con algún matiz</u>	<u>5. Sí</u>
16 ¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 ¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 ¿Si dejase la empresa, lo sentiría por ellos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 ¿Cree que Usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por favor, valora si estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus compañeros, orientadas en la comunicación.

	<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Neutral</u>	<u>Desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
25 Saben manejar los conflictos sin que nadie resulte perjudicado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.Preguntan por otros puntos de vista antes de tomar una decisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.No se ofenden cuando alguien no está de acuerdo y comparte las mejores ideas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.No interrumpen cuando otras personas hablan y prestan especial atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.Se expresan con claridad a la hora de comunicar sus ideas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por favor, valora si estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre tus compañeros, orientadas en las habilidades personales.

-	<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Neutral</u>	<u>Desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
30.Se puede confiar en ellos para que respeten los intereses de los otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.Fomentan energía, entusiasmo y compromiso con los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.Saben llevar las necesidades y sentimientos de los demás con confianza y respeto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.Predican una relación cálida y amigable con los demás en vez de ser fríos y distantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntúe a sus compañeros utilizando la siguiente escala:

Conocimiento del puesto

Pobre Medio Bueno Muy bueno Excelente

34. Entienden las funciones y responsabilidades del puesto

35. Poseen los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto

Habilidades de comunicación

Pobre Medio Bueno Muy bueno Excelente

36. Articulan ideas de forma eficaz

37. Participan en las reuniones

39. Saben escuchar

Trabajo en equipo

Pobre Medio Bueno Muy bueno Excelente

40. Saben trabajar en equipo

41. Ayudan a su equipo

42. Trabajan bien con distintos tipos de persona

43. Participan en conversaciones de grupo

GRACIAS POR PARTICIPAR