

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



Feedback laboral y su relación con la satisfacción laboral del
personal de la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Carrasco Huachillo, Ana Silvia

Asesor:

Dra. Zapata Periche, Isidora

Piura – Perú

2018

Índice

1. TÍTULO	i
2. PALABRAS CLAVES	i
3. RESUMEN	ii
4. ABSTRACT.....	iii
5. INTRODUCCIÓN	1
5.1 Antecedentes y Fundamentación Científica.....	2
5.1.1 Antecedentes	2
5.1.2 Fundamentación Científica	4
5.2 Justificación	20
5.3 Problema	20
5.4 Conceptualización y Operacionalización de Variables	21
5.4.1 Conceptualización.....	21
5.4.2 Operacionalización de las Variables	22
6. HIPOTESIS	24
7. OBJETIVOS	24
8. METODOLOGIA DE TRABAJO.....	25
8.1 Tipo y Diseño de Investigación	25
8.2 Población y Muestra	25
8.3 Técnicas, instrumentos y fuentes de investigación	27
8.4 Procedimiento y análisis de la información	28
9. RESULTADOS	29
10. ANALISIS Y DISCUSION	34
11. CONCLUSIONES	36
12. RECOMENDACIONES.....	37
13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS	42
- Instrumentos.	42

INDICE TABLAS Y GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

Tabla 1: Feedback en función de la fuente escala organización/jefe positivo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.	29
Tabla 2: Feedback en función de la fuente escala organización/jefe negativo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018	29
Tabla 3: Feedback en función de la fuente escala compañeros positivos y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.	30
Tabla 4: Feedback en función de la fuente escala compañeros negativos y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.	31
Tabla 5: Feedback en función de la fuente escala tarea self positivo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018	31
Tabla 6: Feedback en función de la fuente escala tarea self negativo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018	32
Tabla 7: Relación entre el Feedback laboral y la satisfacción en el trabajo en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.	32

1. TÍTULO

Feedback Laboral y su relación con la Satisfacción laboral del Personal de la
Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018

2. PALABRAS CLAVES

Feedback Laboral : Labor Feedback.
Satisfacción Laboral : Labor Satisfaction

3. LINEA DE INVESTIGACIÓN

Área : Ciencias Sociales
Sub área : Economía y Negocios
Disciplina : Negocios y Management

4. RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar si el feedback laboral influye en la Satisfacción laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018

Estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 99 trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario de Cuestionario Job Feedback Survey y S 21/26. Asimismo, para el análisis de los resultados se presentó en cuadros y barras porcentuales y se aplicó el estadístico coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Los resultados evidenciaron que el feedback en la dimensión de jefe positivo tuvo relación positiva baja ($\rho = 0,258$; $p < 0,05$), en la dimensión de jefe negativo tuvo relación positiva baja ($\rho = 0,285$; $p < 0,05$), en la dimensión de compañeros positivos tuvo relación positiva baja ($\rho = 0,364$; $p < 0,05$), en la dimensión de compañeros negativos tuvo relación positiva muy baja ($\rho = 0,118$; $p < 0,05$), en la dimensión de tarea/self positivo tuvo relación positiva baja ($\rho = 0,269$; $p < 0,05$), en la dimensión de tarea/self negativo tuvo relación positiva baja ($\rho = 0,173$; $p > 0,05$) con relación a la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

Concluyendo que existe relación positiva baja ($\rho = 0,317$; $p < 0,05$) entre el Feedback Laboral y la Satisfacción en el trabajo en la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

Palabras clave: Feedback Laboral, Satisfacción Laboral.

5. ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine if labor feedback influences the Labor Satisfaction of the Regional Office of Agriculture of Piura, 2018

Correlational descriptive study, of non-experimental, transversal design. The sample consisted of 99 workers, to whom the Questionnaire Job Feedback Survey and S 21/26 questionnaire was applied. Also, for the analysis of the results, it was presented in tables and percentage bars and the statistic coefficient of Spearman's Rho correlation was applied.

The results showed that the feedback in the positive boss dimension had a low positive relationship ($\rho = 0.258$, $p < 0.05$), in the negative boss dimension it had a low positive relationship ($\rho = 0.285$, $p < 0.05$), in the dimension of positive partners had a low positive relationship ($\rho = 0.364$, $p < 0.05$), in the dimension of negative partners had a very low positive relationship ($\rho = 0.118$, $p < 0.05$), in the task dimension / positive self-had a low positive relationship ($\rho = 0.269$, $p < 0.05$), in the negative task / self-dimension it had a low positive relationship ($\rho = 0.173$, $p > 0.05$) in relation to job satisfaction in the workers of the Regional Direction of Agriculture of Piura during the year 2018.

Concluding that there is a low positive relationship ($\rho = 0.317$; $p < 0.05$) between Labor Feedback and Job Satisfaction in the Regional Bureau of Agriculture of Piura during 2018.

Keywords: Labor Feedback, Labor Satisfaction.

6. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la satisfacción del personal que labora en una organización o en una empresa es fundamental ya que el factor humano desempeña un rol preponderante para mejorar la eficiencia y eficacia en el ámbito empresarial del presente siglo. La evidencia empírica revela que el personal que se siente satisfecho responderá adecuadamente ante los retos, exigencias y la solución de obstáculos en su medio laboral. Así mismo, la investigación actual en comportamiento organizacional está demostrando que existe relación entre un personal satisfecho y el incremento de la efectividad y la productividad. (Robbins, 2013)

En tal sentido el presente estudio de la satisfacción laboral como parte de la dinámica organizacional, es muy importante, ya que son muchas las variables que pueden intervenir (relaciones entre grupos e individuos, roles, jerarquía, entre otros), sin embargo, no se han realizado suficientes estudios que permitan validar la influencia de elementos o factores, como el feedback (retroalimentación) como una variable que puede influir en el nivel de satisfacción del personal.

Por esas razones considero relevante realizar este trabajo de investigación, centrando mi ámbito de estudio en una Dirección Regional de Agricultura de Piura que tiene como finalidad una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano (busca la satisfacción del usuario externo) a través de la promoción e impulso del desarrollo de una agricultura moderna. Este propósito demanda por parte del personal compromiso y productividad óptima para cumplir con las exigencias de su puesto laboral. La base teórica de la presente investigación plantea que el cumplimiento de tareas y los resultados de una organización, se relacionan con la satisfacción en el trabajo, aspecto que en muchos casos no se presenta en el recurso humano de la organización estudiada.

Entendemos la satisfacción en el trabajo como la variable dependiente que revela el grado de aceptación, confort y felicidad obtenido por los trabajadores en su lugar de trabajo. Las condiciones físicas y psicológicas del mismo influyen en el nivel general de rendimiento, el compromiso y la motivación de los colaboradores.

6.1 Antecedentes y Fundamentación Científica

6.1.1 Antecedentes

Nivel internacional

García y Ovejero (2006), En la región de Oviedo en España se realizó el estudio del Feedback laboral y satisfacción con el propósito de indagar las señales de feedback positiva y negativa a nivel de la organización/supervisor, compañeros y tarea/self. La muestra estuvo constituida por 775 empleados de un ayuntamiento asturiano. Concluyen que la dimensión feedback Organización/ supervisor positivo, guarda una relación significativa con un alta satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores.

Hernández (2011) en la tesis de maestría: Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica, de la Universidad ICESI – Cali – Colombia. Tuvo como objetivo establecer la metodología para el diseño de un instrumento que permita obtener la información necesaria para realizar el diagnóstico del clima organizacional. El tipo de estudio fue descriptivo cuantitativo. La muestra estuvo conformada por los 71colaboradores de la empresa farmacéutica. El diseño del instrumento utilizado fue cuestionario diseñado por las autoras de tesis, basado en el marco teórico, donde se identificaron factores preponderante objeto del estudio que fueron acoplados a las características u particularidades de la empresa. Para la validación de instrumentos analizan el contenido y de constructo, cada uno de los ítems quedando validos 53 preguntas, abarcando 3 dimensiones, 10 factores y 22 sub factores cada uno de ellos teóricamente definidos. El investigador concluye que: El recurso humano es el capital empresarial más valioso, ya que es el que posee y desarrolla el know how organizacional; por esta razón se hace imperativo realizar mediciones de clima laboral al interior de las Empresas, ya que esto nos permiten conocer las percepciones de los colaboradores sobre su entorno y realizar intervenciones tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, etc., intervenciones que

apuntan finalmente al cumplimiento del plan estratégico de la Organización. Al contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos, ya que muchos dependen del compromiso de las personas y si los colaboradores están contentos con el lugar donde trabajan, hacen sus actividades a gusto y son conscientes de su responsabilidad de hacerlo bien, esto traerá consigo que la empresa perdure, se mantenga productiva y en constante mejoramiento y crecimiento.

Veliz (2016), en Guatemala, realizó el estudio Retroalimentación (feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (Coaching) y liderazgo. (Tesis de titulación Universidad Rafael Landívar). Entre los principales resultados encontró que el feedback positivo juega un papel importante en las diversas variables de la administración y gestión de los recursos humanos de la organización y concluye que el nivel de adaptabilidad y manejo a través de retroalimentación (feedback) se encuentra a un nivel alto de ejecución (50%).

Nivel nacional

Mollo (2015), En Lima, en su tesis de maestría Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se utilizó la prueba Job Feedback Survey, que se compone de seis escalas en función de la combinación señal (positiva o negativa) y fuente (organización/ supervisor, compañeros, tarea/self) y se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre los factores psicosociales con la retroalimentación (feedback) positiva de los asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros, sin embargo, no se encontró relación significativa de los factores psicosociales con la retroalimentación negativa.

Becerra (2010) en la tesis de maestría: Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N°01-LIMA Sur-2009. De la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú, en la tesis, para optar el grado académico de Magister en Educación. Tuvo como objetivo determinar en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la sede

administrativa de la UGEL N°01-Lima Sur 2009. El tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativa de corte transversal. El diseño es descriptivo. La población del estudio fue 101 de la Sede Administrativa Unidad de Gestión Local N°01-Lima Sur. La muestra fue 56 de dicha sede. En la técnica de recolección de datos utilizaron el cuestionario. La técnica de muestreo fue el muestreo aleatorio estratificado por etapas. El autor concluye que: En las conclusiones obtenidas consideran elaborar, incrementar y ejecutar programas para mejorar el clima organizacional, con la intención de proveer herramientas básicas para la buena práctica de un clima favorable y buenas relaciones interpersonales a todos los integrantes de la sede administrativa de la Ugel. 1.- en el clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada que el clima organizacional se debe elaborar, incrementar, y ejecutar programas para el mejoramiento en la investigación, al 95% de confianza. 2.- El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. 3.- El clima institucional, expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

6.1.2 Fundamentación Científica

Feedback

El concepto de feedback o retroalimentación tiene las siguientes acepciones

1. En cibernética, el feedback se da cuando parte del eferente de un sistema se aísla y retroalimenta el mismo sistema como aferente. 2. En comunicación, consiste en la información aportada por un actor durante o después de una actividad que le permite evaluar el éxito o fracaso de su actuación. (Kent, 2003, p.318)

En la anterior acepción el concepto se aplica en general a muchos ámbitos, es por eso que debemos definir el feedback en el ámbito laboral como

Aquella comunicación verbal y/o no verbal a otra persona o grupo sobre su conducta y cómo ésta nos afecta. Incluye un componente perceptual (lo que yo observo en la conducta del otro) y un componente emocional (qué sentimientos provoca en mí la conducta observada). (García, 2010, párr.1-2)

Otra acepción importante es la de Linares (2009) afirma que: “El término feedback es un vocablo anglosajón que significa retroalimentación, donde se desarrolla el saber escuchar, procesar la información recibida y externar una respuesta a su entorno; más puede llegar a ser positivo o negativo” (p.1).

El feedback es positivo cuando el jefe o supervisor le comunica al colaborador que este ha realizado a plena satisfacción sus funciones. Será negativo, cuando el superior le comunique al subordinado que su conducta es inaceptable por estar fuera del rango esperado.

Desde el punto de vista del subordinado, el feedback nos permite tomar conciencia de los aspectos ocultos o desconocidos de nuestra actuación y de nuestro desempeño laboral. Gracias al sesgo de auto beneficio, la mayoría de personas solemos estar muy seguros de que lo que hacemos lo hacemos siempre bien y nos cuesta admitir que algo no se hizo completamente a satisfacción. Si algo sale mal, es culpa de los demás. Si todo salía bien es sólo gracias a mí. Un feedback brindado con objetividad nos permite pisar con los pies en la tierra, aprender a ser objetivos y ser conscientes que no somos perfectos, que algo se nos escapó o que no nos dimos cuenta de algo.

Desde el punto de vista del jefe, dar feedback es una ocasión de comunicarle a nuestro subordinado: lo que haces me importa, tu desempeño me incumbe, sé lo que mucho que te has esforzado en cumplir esta tarea. El feedback le permite al supervisor reforzar su rol de líder, de controlador, de juez de las conductas de su colaborador. Esto en el entendido que todos los seres humanos estamos inconsciente o conscientemente esperando que nuestros superiores nos den feedback, que nos digan qué le pareció nuestra actuación o nuestro performance.

Por todo ello, es importante subrayar, que este tipo de comunicación en el contexto del ambiente laboral de una empresa o de una institución del Estado se convierte en una herramienta de motivación fundamental, ya que facilita un clima organizacional armónico, lo que disminuye la probabilidad de riesgo de ocurrencia de relaciones interpersonales inadecuadas, o tratándose de mala conducta, podría dar pie a que esta se instale, al no obtener la respuesta ratificatoria.

Elementos del feedback

Los elementos del feedback comprenden

La descripción de la conducta del otro + el impacto que ejerce en mí dicha conducta (valencia positiva o negativa que ejerce sobre mí) + las consecuencias de tal comportamiento + alternativas de cambio (cuando se busca que se mejore una conducta). (Martínez, 2005, p.1)

Tipos de feedback

El feedback se clasifica en:

Negativo: Constituye una retroalimentación necesaria, ya que permite al jefe evidenciar los comportamientos inapropiados que afectan el rendimiento del colaborador (Marques, 2016). Es importante que, tratándose de una comunicación desaprobatoria se recalque, según algunos autores, la importancia de la manera de dar el feedback negativo: siempre debe hacerse en privado y en el tono más positivo posible. Otro requisito de la eficacia del feedback negativo es que debe darse inmediatamente ocurrida la acción y, además, debe venir acompañado de un compromiso de cambio o mejora por parte del colaborador. Un feedback negativo utilizando expresiones insultantes o agresivas, puede desmotivar al trabajador o ser recibido de mala manera, debilitando así las relaciones interpersonales entre jefe y subordinado. No hay que perder de vista la importancia de comprometer al trabajador a subsanar sus errores y generar en el evaluado un auténtico propósito de enmienda, tratándose de conductas incorrectas. Además, el feedback negativo nos enseña que nadie es perfecto, que siempre, por más buenos que seamos en determinado campo de la labor, nuestro superior nos puede hacer ver aspectos o detalles que se nos pasaron por alto.

Todo feedback negativo exige, de parte de cada colaborador, una sincera actitud de sencillez y humildad, que los predisponga a no sentirse ofendidos o atacados porque se les hace ver sus errores o se les sugiera mejorar su desempeño.

Positivo: Si un buen desempeño o una buena conducta del trabajador recibe retroalimentación positiva, es probable que se incrementen los valores de la regla de actuación a usar, y por ende, creará una situación próxima, una regla de actuación más general y de alto valor, que probablemente usará en adelante (Medina, 2005).

Este es el tipo de feedback más importante, ya que, dependiendo de su grado de repercusión con los resultados de la organización, puede venir de la mano con algún tipo de incentivo (refuerzo positivo) y es herramienta clave para la motivación del personal y el reforzamiento de las conductas esperadas por parte de la compañía. Además, se debe indagar de qué forma se logró el resultado y utilizar cualquier idea innovadora para mejorar el know how de la empresa.

Constructivo: Vinculado con el proceso de aprendizaje, ya que cuando se realiza un feedback, fundamentalmente se está ayudando a aprender nuevos conocimientos, habilidades o de otro lado, cambiar comportamientos o mejorar el rendimiento laboral. Al respecto, el feedback constructivo requiere de un análisis y reflexión de la situación actual con miras al futuro, buscar soluciones conjuntas y obtener un acuerdo.

Velasco (2014) considera que la crítica constructiva como base del feedback constructivo, incrementa la “cuenta emocional del jefe respecto a su colaborador” (p.2). Pero sin duda, pretende coadyuvar a la resolución de problemas en la organización. Claro que comunicado eficazmente, tratando de evitar malos entendidos, en un clima laboral favorable y usando herramientas que nos garanticen que el mensaje que queremos transmitir sea el correcto y que al final motivemos al trabajador.

Tipos de Feedback



Fuentes de feedback

Según Hanser y Muchinsky (1978) han identificado cuatro fuentes de las que proviene el feedback en el trabajo: feedback desde la organización; feedback proveniente del superior, feedback proveniente de los compañeros y feedback proveniente de la Tarea/self. (p.3)

En las tres primeras fuentes la vinculación con el sujeto es más distante psicológicamente, que el feedback que proviene de la tarea/self, dada las características propias de la fuente, ya que según Hackman (1975) y Oldham (1976), la posibilidad de dar mayor relevancia a la información que proviene del propio trabajo y del individuo que los realiza, es decir, al feedback autogenerado, es mayor que el feedback proveniente de fuentes externas al mismo. (p. 5)

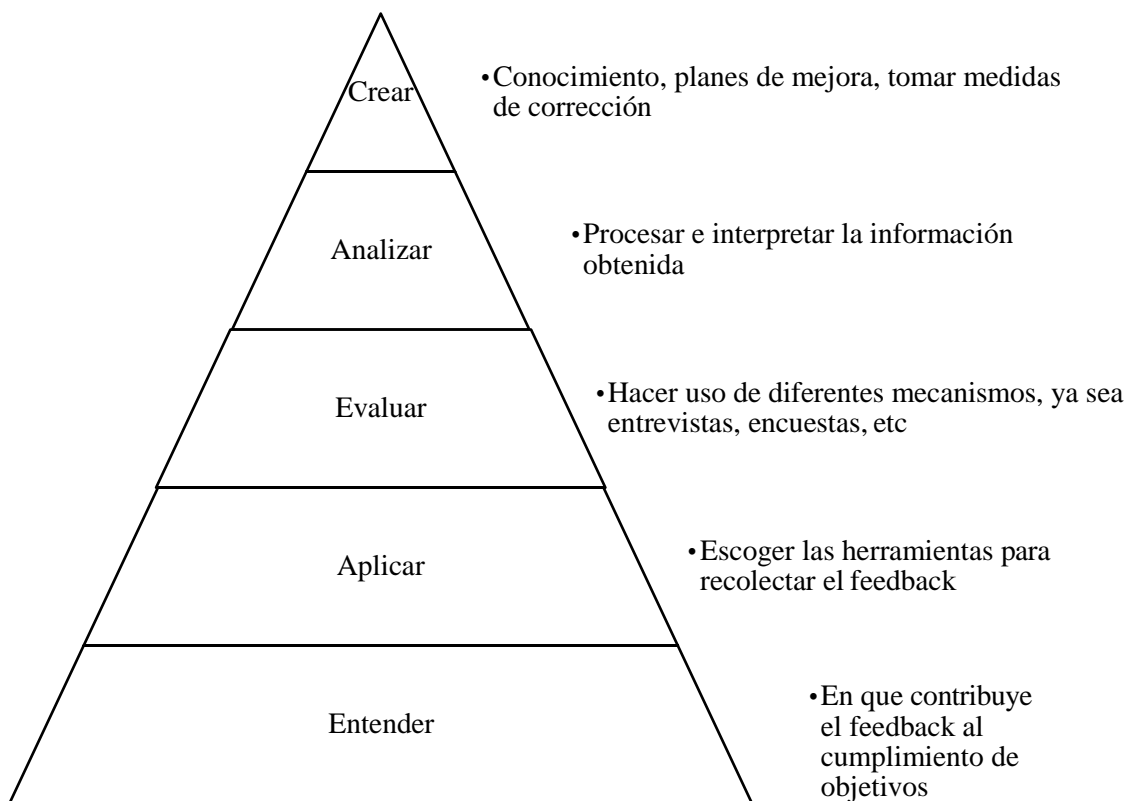
Finalidad del feedback

Es importante enfatizar que el feedback en una organización favorece no solo la comunicación, sino que promueve el aprendizaje organizacional e individual, ya que orienta el comportamiento del personal, por tanto, puede aprovecharse para una mejora continua, ya que según Giraudier (2007 - 2011):

- Alienta la comunicación con sus colaboradores.
- Reduce el tiempo de formación, fomentando la productividad.
- Orienta a los miembros de su equipo cuando lo necesitan.
- Potencia su delegación de responsabilidades.
- Aumenta su credibilidad ante los colaboradores. (p.17)

Para aplicar el feedback en cualquier organización, tenemos que tener en cuenta ciertos pasos:

Cómo implementar el Feedback



Fuente: Creación propia

Condiciones de satisfacción del feedback

Bossi (2001) afirma que el feedback constituye una faceta del desarrollo de las relaciones intersubjetivas en el ambiente de trabajo y establece las siguientes condiciones de satisfacción, las que se citan in extenso: Requisitos para un feedback eficaz.

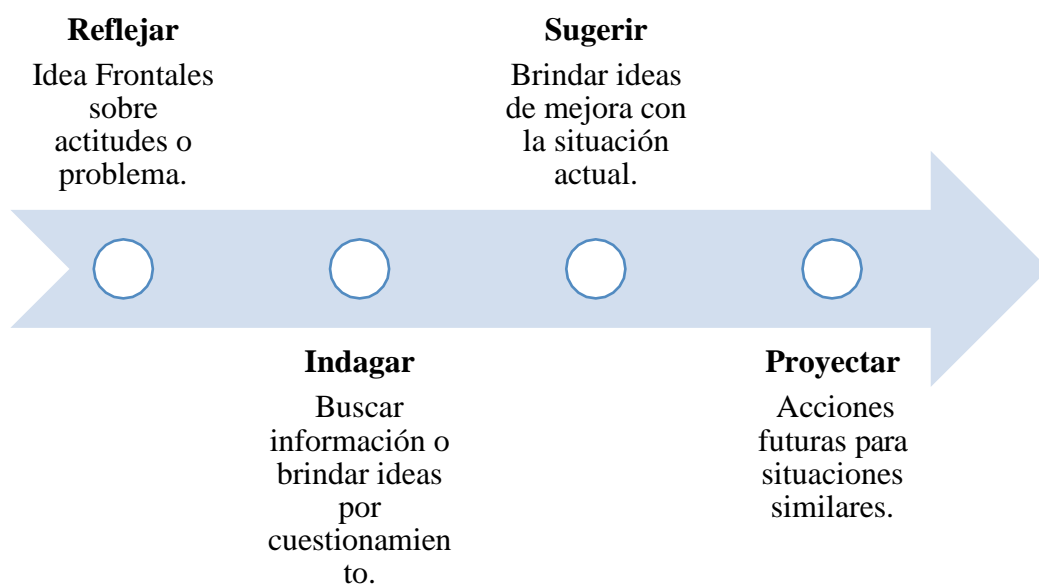
El motivo: La persona que brinda el feedback lo hace sobre aspectos que previamente se definió como los objetivos a lograr, por lo tanto, el motivo de la conversación no se debe desviar de en qué manera, quien da el feedback, puede ayudar a quien lo recibe a mejorar su efectividad en la consecución de los objetivos previamente establecidos y el alcance que tiene con los objetivos del puesto.

El permiso o la pertinencia. A todos nos cuesta escuchar cuando otra persona nos señala nuestros errores o escuchar lo que otras personas opinan respecto a nuestro comportamiento. Es por ello que la persona que recibe el feedback debe, primero que nada, tener una actitud positiva y abierta a querer recibirlo y estar dispuesta a escuchar y ser criticada. De lo contrario será inútil y probablemente resentirá la relación personal y laboral. Es por eso que es importante desarrollar la competencia “crítica y autocrítica.

Efectividad. Cuando se habla de efectividad para llegar a cumplir con los objetivos propuestos, no solo nos referimos a los aspectos relacionados a tareas concretas, sino también a qué tipo de estrategias emplearemos para conseguir los resultados esperados, cómo se manejan las relaciones con el equipo de trabajo y finalmente, el valor agregado que se generó en este proceso.

Libertad. El desafío cuando se da feedback, es que al realizar este proceso la persona que lo recibe debe sentir que “pueda elegir” si da por válidas y útiles las opiniones y observaciones que recibe, así como “sentirse libre” para proponer él mismo sus propias soluciones, e indicar desde cuando piensa ponerlas en práctica y si está dispuesto a aplicarlas para corregir su rumbo.

Cómo dar un Feedback efectivo



Escala de medición del feedback

Para el estudio realizado, utilizaremos la siguiente escala de medición:

Escalas de Medición del feedback laboral en función de la combinación señal y la fuente	Categorías
Escala 1. Ítems positivos del Organización/ Jefe.	Conducta del supervisor positiva, Reconocimiento formal positivo, Datos recogidos formales positivos
Escala 2. Ítems negativos del Organización/ Jefe.	Consecuencias negativas, Expresiones negativas
Escala 3. Ítems positivos de los Compañeros.	Compañeros positivos.
Escala 4. Ítems negativos de los Compañeros.	Compañeros negativos directos, Compañeros negativos indirectos.
Escala 5.	Comparación positiva con otros.

Ítems positivos de la Tarea/self.	Comparación positiva consigo mismo. Estándares internalizados positivos, Dominio positivo de la tarea.
Escala 6. Ítems negativos de la Tarea/self.	Comparaciones negativas con otros, Dominio negativo de la tarea y Problemas de tiempo negativos

Fuente: García, A. y Ovejero. A. (2006). Cuestionario Job Feedback Survey

SATISFACCIÓN LABORAL

Definición de satisfacción laboral

Según Chiang V., Rodrigo M., Núñez P., 2010, la satisfacción laboral tiene diferentes conceptos y definiciones establecidas por muchos investigadores. Como ya lo mencionamos en la historia de la satisfacción laboral, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, donde diferentes autores definen a la satisfacción laboral como:

Crites en 1969, el estado afectivo en el sentido del agrado o desagrado, que la persona manifiesta hacia su trabajo.

Smith, Kendall y Hulling en 1969, sentimientos o respuestas efectivas a circunstancias definidas de la situación laboral.

Locke en 1976, estado emocional positivo que resulta de la percepción subjetiva tiene la persona con sus experiencias laborales.

Price y Muller en 1986, orientación afectiva y clara hacia el empleo.

Newstron y Davis en 1993, un conjunto de sentimientos o emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

La satisfacción laboral, según Cavalcante S. (2004) se define como: Una actitud generalizada con relación al trabajo atendiendo tres componentes: cognitiva (pensamiento o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectiva (sentimientos o emociones positivas o negativas) y comportamental

(predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto). (pág.105).

Para Spector en 2002, “la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad” (Peña Cárdenas, Olloqui López, Aguilar Fraire, 2013).

La satisfacción laboral para Morillo, es el punto de vista que tienen los empleados ya sea favorable o desfavorable sobre las tareas que realiza y que lo manifiesta a través cuan conforme se siente en relación a su trabajo, incentivos, empatía con los demás trabajadores y actitud de los gerentes. Para Lee y Chang, la satisfacción laboral, va a depender de la disposición que tiene el empleado hacia su trabajo. (Psicología Científica, 2010).

Teorías de satisfacción laboral

Existen diferentes Teorías y modelos que contribuyen a la explicación de la satisfacción laboral, de los cuales agruparemos en dos: La teoría o modelo de contenido y la teoría o modelo de procesos.

Teoría o modelo de contenido.

Para Chiang V., et al (2010), “Esta teoría hace referencia a los objetivos necesidades aspectos en general o condicionan la satisfacción laboral” (pág. 171).

Entre las que destacana las siguientes:

Teoría de Maslow

Maslow, refiere que las personas tienen una jerarquía de necesidades en el siguiente orden:

- 1. Fisiológicas:** que implican el hambre, sed, sexo y otras necesidades más.
- 2. La seguridad:** que incluyen la seguridad emocional y protección.
- 3. Social:** El pertenecer a un grupo, la aceptación de la sociedad y la amistad.

4. Estima: El ser autónomo, tener un estatus y reconocimiento, además del respeto a uno mismo.

5. Autorrealización: Incluye el crecimiento personal, laboral, profesional y sentirse satisfecho con uno mismo (Psicología Científica, 2010). Y que sólo una vez satisfechas las necesidades de orden inferior se preocupara el individuo por buscar la satisfacción de las necesidades más elevadas.

Teoría Bifactorial

Autores como Herzberg, Mausner y Sniderman, formularon esta teoría sobre la satisfacción laboral, los objetivos que en su investigación perseguían eran, por una parte establecer y aislar los elementos responsables de la satisfacción e insatisfacción de los empleados. Por otro lado, intentaban analizar la incidencia o consecuencias que tanto la satisfacción como la insatisfacción tenían un vínculo con el rendimiento laboral. Chiang V., et al (2010).

Para estos autores la satisfacción laboral se compone de dos clases de factores: **1. Factores de contenido o motivacionales**, que son los que logran motivar a los trabajadores, tales como el logro, reconocimiento, crecimiento, desarrollo personal donde los trabajadores al presenciar este factor sienten satisfacción y si por el contrario sienten ausencia produce indiferencia en ellos.

2. Factores de contexto o higiene, que no son específicamente motivadores, tales como el sueldo, relación con los jefes y compañeros, procedimientos, condiciones laborales, cuya presencia de este factor producía indiferencia en los trabajadores y su ausencia traía insatisfacción. (Ovejero B., 2006)

Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación

“El estudio de las necesidades del trabajador como factores determinantes de la satisfacción está basado en las investigaciones llevadas por McClellan (1961,1968) y Atkinson (1964)”. (Chiang V., Rodrigo M., Núñez P., 2010, pág. 177).

Estas investigaciones indican que, la motivación de una persona pueda corresponder a la búsqueda de tres necesidades:

1. Necesidad de logro (donde los individuos desean realizar tareas difíciles que otras y desafiantes a lo anteriormente conseguido).

2. Necesidad de afiliación (donde los individuos se preocupan por establecer o mantener una relación afectiva con los demás).

3. Necesidad de poder (se trata de la necesidad de poder sobre las personas, puede ser necesidad de poder personal y de poder institucional). (Psicología global, 2012).

Teoría o modelos basados en procesos

Para Chiang V., et al. (2010) “Esta teorías consideran la situación en su conjunto; características personales, sistemas de administración, características objetivas del trabajo, relaciones de grupo, experiencias anteriores así como procesos que van surgiendo de su interacción y que inciden el proceso motivacional” (pág.178). Estos modelos son:

Modelo de expectativa de Vroom

Vroom concluye que la satisfacción laboral está basada en la capacidad de las personas hacia el logro resultado y del pensamiento que tiene el trabajador de que estos logros llevaran a la obtención de otros logros.

Teoría del equilibrio de Lawler

El estudio de Vroom dio origen a la investigación que realizo Porter y Lawler quienes desarrollaron un concepto sobre satisfacción laboral que guardan relación con actitudes internas laborales como el éxito, autoestima, libertad y con actitudes externas como el ambiente de trabajo, salario y promoción del empleo. (Pérez V., 2011).

Teoría de la equidad de Stacy Adams

El modelo se basa bajo el concepto de la comparación. El individuo suele compararse con sus demás compañeros para ver si está siendo tratado de la misma forma y cuando no encuentra esa equidad genera una insatisfacción. “Cuando el

individuo tenga la percepción de que su esfuerzo personal que aportan en la empresa y los resultados que obtienen son iguales que los demás compañeros, la persona va a considerar que existe un equilibrio y se sentirá motivado” (García S., 2012, pág. 19)

Finalidad de Locke

El modelo de la finalidad parte del hecho de que la propia realización y el éxito profesional del trabajador puede constituir un fin en sí mismo, es decir, las metas y objetivos conscientes del trabajador, constituyen un fin en sí mismos. Por lo tanto, constituyen una fuente propia e independiente de satisfacción y motivación para el trabajador. Las ideas conscientes d un individuo regulan sus acciones. (Chiang V., et al 2010, pág. 182)

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Ningún factor por si sólo puede precisar la satisfacción en el trabajo, posiblemente la combinación de algunos de ellos puede causar resultados positivos en los individuos. Algunos de ellos son:

Retos del trabajo

Los empleados aspiran trabajos que les den oportunidad de usar sus capacidades y talentos, autonomía e independencia para realizar los trabajos y retroalimentación del puesto mismo para ver su desempeño, de esta manera este desafío provoca satisfacción.

Sistema de recompensas Justas

Se refiere al sistema de pago y al manejo de ascensos de la empresa. Este sistema debe ser justo y acorde con sus perspectivas.

Satisfacción con el salario

La remuneración que recibe el empleado por su trabajo como los sueldos incentivos y gratificaciones favorece a la satisfacción con la labor que realiza.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las personas se sienten motivadas y por consecuencias satisfechas con su trabajo cuando pueden acceder a promociones o ascensos de un puesto mejor

brindándole así una oportunidad de poder crecer tanto en la empresa como a nivel personal.

Condiciones favorables de trabajo

Para que las personas tengan buen desempeño tienen que contar un ambiente de trabajo adecuado, un ambiente físico cómodo, interacción con los compañeros y la dirección del líder. (Sánchez E., Váldez C., 2003).

Horario adecuado para laborar

Las personas se sienten más motivadas al contar con un horario adecuado y flexible. Adecuado, en el sentido de cumplir con las horas de trabajo establecidas, lo que no significa trabajar menos horas, sino mejorar la distribución del tiempo. Flexible, al tener una mayor libertad a la hora de fijar su horario de entrada y salida siempre que cumpla con los objetivos que la empresa espera de él. Tanto los empleados como la empresa obtienen una serie de mejoras laborales, por parte de los empleados sienten satisfacción con su trabajo y por parte de la empresa tienen menos peso en el rendimiento de la planilla.

Carga de trabajo

La carga de trabajo tanto físico como mental al que están sometidos los trabajadores a lo largo de la jornada laboral, afecta su trabajo. Para evitar esto, las empresas deben tomar medidas:

Carga física: Si la empresa requiere que los trabajadores realicen una serie de esfuerzos físicos deben brindarles las facilidades como por ejemplo, disminuir al mínimo el trabajo en pie, pues es menos cansado realizar las tareas estando sentado que de pie, evitar adoptar posturas forzadas por mucho tiempo, esto puede producir mejoras significativas tanto en la salud, seguridad, productividad y por ende satisfacción laboral.

Carga mental: El ritmo de trabajo que se tiene en las empresas, implica un esfuerzo deliberado que se hace para conseguir resultados favorables, teniendo en contra, la presión de tiempo, los retrasos, sobrecarga, la aparición de posibles incidentes y por consecuencia ocurre una equivocación. Las empresas deberán tomar

medidas tales como brindar el entrenamiento e inducción adecuada para la realización de las tareas, adaptar la carga de trabajo mental a las capacidades del trabajador, controlar la cantidad y la calidad de la información. (García S., del Hoyo A., 2000).

Entorno con los compañeros de trabajo

Establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo permite acudir a la empresa con mayor motivación y ganas de trabajar. Se debe mantener el respeto por los compañeros, no tocando temas privados en conversaciones publicas evitando malos entendidos. Promover la camaradería y la comunicación continua entre los jefes y compañeros escuchando todas las opiniones. Relación con los subordinados implica la tolerancia y consideración que se debe tener el jefe con los empleados, disculpando y corrigiendo errores, controlando el carácter e incluso empleando un poco de humor.

Efectos de la satisfacción Laboral.

Diversas investigaciones han realizado diversos estudios para evaluar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad, el ausentismo y rotación.

Satisfacción y Productividad.

Fuentes N. (2012), refiere que “Los primeros puntos de vista sobre relación satisfacción y productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz en un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay relación positiva entre la satisfacción y la productividad” (pág. 22). Por ejemplo: Un empleado que se encuentra motivado y satisfecho con el trabajo que realiza y su entorno, es una persona que producirá mucho más y dará mayor valor a su trabajo, al mismo tiempo favorecer al crecimiento de la empresa. (Madrid S., 2016).

Sin embargo, existen puntos de vista opuesto a lo anteriormente dicho como el del autor Green quien afirma que, “cuando un empleado es productivo se encuentra satisfecho”, (Arbaiza F., 2010, pág. 187). Si un empleado realiza un buen trabajo se siente bien por ello, más aún si la empresa retribuye su productividad, con un aumento de sueldo, la posibilidad de subir de puesto, un reconocimiento verbal. Entonces estas retribuciones incrementan su nivel de satisfacción.

Satisfacción y ausentismo.

En el 2003, Chiavenato afirma que el ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. (Linares, 2012).

Arbaiza F., (2010) considera que “esto constituye un gran problema a nivel económico para las organizaciones. Cabe mencionar que el ausentismo no necesariamente se debe a la insatisfacción sino que existen otros factores relacionados, como enfermedades, transporte” (pág. 187).

Satisfacción y rotación.

Algunos factores como las condiciones laborales, las posibilidades de encontrar un mejor trabajo, cambiar de profesión o tener más tiempo para su familia, son limitaciones significativas para la decisión que pueda tomar el empleado con respecto a dejar o no su trabajo actual.

Existen 3 tipos de desvinculaciones con las empresas.

1. La rotación voluntaria: Cuando el empleado da por finalizado la relación laboral con la empresa ya sea por razones personales o de índole profesional.

2. La rotación voluntaria inevitable: Esta decisión del empleado va más allá todo alcance de la empresa.

3. La rotación involuntaria: Se da cuando la empresa da por finalizada la relación laboral con el empleado, ya sea porque la empresa no se encuentra en una buena situación económica o un mal funcionamiento por que la empresa considera que el empleado no cumple con una buena labor. (Lozada C., 2007).

Consecuencias de la insatisfacción

Para (Arbaiza F., 2010), algunos autores como Davis – Blake, refieren que son cuatro las respuestas que permiten conocer los resultados de la insatisfacción de los empleados en su trabajo.

Salida: Es la actitud del empleado dirigido hacia la salida de una empresa, para buscar un nuevo empleo.

Voz: Aquí se trata de buscar las mejores condiciones laborales, donde los jefes deben de analizar los problemas.

Lealtad: Ocurre cuando los empleados esperan de forma pasiva que la situación de la empresa mejore y confían en ella.

Negligencia: Es permitir que las condiciones empeoren.

6.2 Justificación

El problema de esta investigación se justifica porque el feedback laboral tiene vigencia y relevancia científica, ya que resulta útil para diseñar estrategias de motivación y mejorar el desempeño y la satisfacción de los miembros de una organización. Además, los resultados de la investigación permitirán a las autoridades de la Dirección Regional de Agricultura de Piura medir la satisfacción laboral en relación al feedback de su personal y a tomar acciones oportunas que garanticen que, tanto los supervisores como el personal subordinado alcanzarán sus objetivos de forma eficaz y eficiente.

Hoy en día las organizaciones y más aún las entidades públicas, requieren una satisfacción del trabajador, donde el mismo es participativo y competitivo, además de tener el talento y capacidad de influir en los colaboradores a un cambio de manera eficiente y creando un compromiso organizacional.

6.3 Problema

La gestión pública requiere de un cambio de paradigmas, es decir modificar el marco de principios que guíen la forma de hacer las cosas en el sector estatal con el objetivo de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos. El feedback o retroalimentación consiste en recibir del superior una opinión acerca del desempeño inmediato. Es brindado al personal de la organización para revelar como este se desempeña en el ámbito laboral y también contribuye al plan de mejora individual del mismo, para el logro de los objetivos tanto del puesto, del área, así como de la organización.

La retroalimentación puede ser negativa (desaprobatoria) o positiva, y se puede recibir de diferentes maneras haciendo uso de diversos canales de comunicación organizacional, los cuales deben ser elegidos cuidadosamente dependiendo del caso, ya que esto influirá notoriamente en como el feedback es recibido por el personal. Sabemos además, que la conducta del personal está influida por el feedback, que puede venir de distintas fuentes como son los jefes, los colegas y el colaborador mismo.

Asimismo, muchos de los problemas internos de las organizaciones se relacionan con una deficiente gestión de comunicación interna; en muchos casos, los colaboradores no conocen con precisión qué piensan sus superiores de su trabajo, temen expresarse o no encuentran los canales para hacerlo, lo que limita la comunicación y tiene un impacto negativo en la satisfacción, productividad y motivación del personal.

En la Dirección Regional de Agricultura de Piura que hemos investigado, existe una escasa y deficiente comunicación interna, por eso se tiene problemas para lograr los objetivos, no se trata de un personal motivado y el grado de productividad e involucramiento con la misión, la visión y los valores del Ministerio de Agricultura del Perú es bajo. Todo esto no permite comunicar bien el discurso acerca de las metas y objetivos por parte del equipo directivo y por ende las líneas estratégicas dejan de estar claras. Esto podría terminar afectando a las diferentes áreas de la organización y debilitar la cultura organizacional. En tal sentido, es necesario indagar de qué manera el feedback (retroalimentación) existente en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, se relaciona con la satisfacción laboral que presenta el personal de la institución.

Por lo antes mencionado, formulamos el siguiente problema: ¿Se relaciona el feedback laboral general con la satisfacción en el trabajo del personal de la Dirección Regional investigada?

6.4 Conceptualización y Operacionalización de Variables

6.4.1 Conceptualización

Feedback Laboral

Sistema de comunicación que se refiere a la capacidad del emisor para recoger las reacciones de los receptores ya sea mediante lenguaje verbal o no verbal, y de acuerdo con la actitud de estos modificar su mensaje.

Satisfacción Laboral

Perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Gamboa,2010).

6.4.2 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Feedback Laboral	Sistema de comunicación que se refiere a la capacidad del emisor para recoger las reacciones de los receptores ya sea mediante lenguaje verbal o no verbal, y de acuerdo con la actitud de estos modificar su mensaje.	Resultado del cuestionario Job Feedback Survey y que mide seis escalas del feedback laboral, en función de la combinación señal: positiva – negativa y de la fuente de la cual proviene la información: organización / jefe, compañeros y tarea self, con cuatro categorías de respuesta: Nunca =1, Algunas veces =2, Casi siempre =3, Siempre =4.	Organización / Jefe Positivo	Conducta del jefe positivo Reconocimiento formal positivo Datos recogidos formales positivos	Ordinal
			Organización/ Jefe negativo	Consecuencias negativas Expresiones negativas	
			Compañeros positivos	Compañeros positivos directos	
			Compañeros negativos	Compañeros negativos directos Compañeros negativos indirectos	
			Tarea /self positivos	Comparación positiva con otros Comparación positiva consigo mismo Estándares internalizados positivos Dominio positivo de la tarea	
Tarea / self negativos	Comparaciones negativas con otros Dominio negativo de la tarea Problemas de tiempo negativo				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	<p>Perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Gamboa,2010).</p>	<p>Es el resultado de las variadas actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él, valorado en el resultado del cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.</p>	<p>Perspectiva de la Satisfacción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Satisfacción con la supervisión y participación en la organización. * Satisfacción con la remuneración y las prestaciones * Satisfacción intrínseca con el trabajo. *Satisfacción con el ambiente físico de trabajo. * Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo. * Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo. 	<p>Ordinal</p>

6. HIPOTESIS

Existe El feedback laboral es un recurso administrativo que influye significativamente en la Satisfacción laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018

7. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar si el feedback laboral influye en la Satisfacción laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018

Objetivos Específico

- Precisar cómo es el feedback en función de la fuente escala organización / jefe positivo y negativo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018
- Identificar cómo es el feedback en función de la fuente escala compañeros positivo y negativo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018
- Precisar cómo es el feedback en función de la fuente escala tarea self positivo y negativo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018

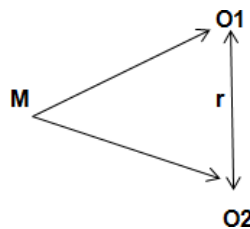
8. METODOLOGIA DE TRABAJO

8.1 Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa, de acuerdo al papel que cumple el investigador, la investigación es observacional: El investigador no ha intervenido de ninguna forma, no ha afectado la evolución natural de los eventos, limitándose a “observar” (Supo, 2010).

De acuerdo al número de ocasiones en que se mide la variable en estudio: se trata de un estudio transversal, ya que las variables son medidas en una sola ocasión, por este motivo al realizar comparaciones, nos referimos a dos muestras independientes (Cabrero y Richart, 2004).

El presente estudio corresponde a un diseño no experimental y correlacional, ya que “el investigador pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos” (Behar, 2008, p.19).



Dónde:

M = Trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.

O₁ = Feedback Laboral

O₂ = Satisfacción Laboral

r = Coeficiente de correlación entre ambas variables

8.2 Población y Muestra

Población.

En el presente estudio de investigación, la población estuvo constituida por 132 trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

Muestra.

Estará constituida por un total 99 trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018. El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula para poblaciones finitas, que tiene la expresión siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot d^2 \cdot p \cdot q}{(Z \cdot d)^2 + p \cdot q}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio.

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

La suma de la p y la q siempre debe dar 1.

Reemplazando en la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{99 \cdot 1.96^2 \cdot 0.05^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(1.96 \cdot 0.05)^2 + 0.5 \cdot 0.5}$$

Criterio de inclusión

- Trabajador que tuvieron contrato vigente durante el año 2018.
- Trabajador que ha estado dispuesto a realizar el cuestionario.

Criterio de exclusión

- Trabajador que estuvo de permiso, licencia o vacaciones.
- Trabajador que rechace el participar en la investigación.

8.3 Técnicas, instrumentos y fuentes de investigación

Técnica

Para llevar a cabo el presente proyecto de investigación se va a proceder a diferentes técnicas como la recolección de datos para lo cual se consideró lo siguiente:

Cuestionario Job Feedback Survey.- Para medir el feedback laboral, García, A. y Ovejero, A. (1998) utilizó el Cuestionario Job Feedback Survey.

Cuestionario S 21/26.- El cuestionario S 21/26 se ha obtenido de la obra: Psicología de la Seguridad de la Universidad de Valencia cuyo autor es J.L. Meliá (1998) y ha sido utilizado sin permiso del autor. Las categorías de respuesta fueron dicotómicas: V (verdadero) y F (falso).

Instrumento

El cuestionario Job Feedback Survey (feedback laboral de las organizaciones) está constituido por 55 ítems cerrado tipo Likert de cuatro puntos, con respuestas Nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre, que brindan información acerca del tipo de feedback en la organización a través de la evaluación de las seis dimensiones. Las respuestas se califican con 4 (Nunca), 3 (Algunas veces), 2 (Casi siempre) y 1 (Siempre) si la proposición es positiva, invirtiéndose la puntuación si la proposición es negativa. La fiabilidad del cuestionario, se determinó con el Coeficiente Alpha de Cronbach y va de 0,73 a 0,87. En el cual si es mayor a 0.9, es excelente, mayor a 0.8 es bueno, y mayor a 0.7 es aceptable.

El cuestionario S 21/26, desde el punto de vista pragmático, el cuestionario ofrece: economía de tiempo y la facilidad de comprensión del mecanismo de respuesta. Cabe precisar que se ha seleccionado el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, ya que presenta “adecuadas propiedades psicométricas” (Pérez, Peralta y Fernández, 2013, p.19) y resulta pertinente para los fines del estudio.

Asimismo, su utilidad radica en la valoración de la actitud y disposición que el personal presenta hacia el ejercicio de la ocupación.

8.4 Procedimiento y análisis de la información

Se recolectarán los datos se organizarán, se procesaran luego el análisis de los datos se utilizó el programa Excel y el paquete estadístico SPSS v. 22. Cada respuesta se codificó con la finalidad de poder analizarlas y posteriormente interpretarlas con un orden establecido.

De acuerdo al tipo de investigación se utilizó la prueba estadística de Rho Spearman, el cual permitió determinar el nivel de correlación de las variables del estudio, para ello se verificó de acuerdo:

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Análisis psicométrico: Se realizaron procedimientos utilizando el Alfa de Cronbach.

Análisis descriptivo: Para procesar los resultados se codificó y tabuló la información, organizándose en tablas de frecuencia absoluta y porcentual y gráfico de barras y análisis de correlación de acuerdo a las variables de estudio.

Análisis bivariado: Se realizaron análisis de correlación para medir el grado de relación entre las variables. Para ello se utilizó el Coeficiente de Spearman.

9. RESULTADOS

Tabla 1: Feedback en función de la fuente escala organización/jefe positivo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.

			Jefe Positivo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Jefe Positivo	Coeficiente de correlación	1,000	,258
		Sig. (bilateral)		,019
		N	99	99
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,258	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	
		N	99	99

Se puede observar tanto en la tabla N° 1, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,258$ con un valor $p = 0,019$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva baja entre el jefe positivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

Tabla 2: Feedback en función de la fuente escala organización/jefe negativo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.

			Jefe Negativo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Jefe Negativo	Coeficiente de correlación	1,000	,285
		Sig. (bilateral)		,010
		N	99	99

Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,285	1,000
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	99	99

Se puede observar tanto en la tabla N° 2, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,285$ con un valor $p = 0,010$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva baja entre el jefe negativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

Tabla 3: Feedback en función de la fuente escala compañeros positivos y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.

		Compañeros Positivos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compañeros Positivos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,364
		N	,001
		99	99
Satisfacción Laboral		Coefficiente de correlación	,364
		Sig. (bilateral)	,001
		N	99

Se puede observar tanto en la tabla N° 3, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,364$ con un valor $p = 0,001$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva baja entre los compañeros positivos y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

Tabla 4: Feedback en función de la fuente escala compañeros negativos y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.

			Compañeros Negativos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compañeros Negativos	Coefficiente de correlación	1,000	,118
		Sig. (bilateral)		,290
		N	99	99
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,290	
		N	99	99

Se puede observar tanto en la tabla N° 4, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,118$ con un valor $p = 0,001$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva muy baja entre los compañeros negativos y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

Tabla 5: Feedback en función de la fuente escala tarea self positivo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018

			Tarea/Self Positivo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Tarea/Self Positivo	Coefficiente de correlación	1,000	,269
		Sig. (bilateral)		,014
		N	99	99
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,269	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	
		N	99	99

Se puede observar tanto en la tabla N° 5, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,269$ con un valor $p = 0,014$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva baja entre las tareas/self positivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

Tabla 6: Feedback en función de la fuente escala tarea self negativo y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018

			Tarea/Self Negativo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Tarea/Self Negativo	Coefficiente de correlación	1,000	,173
		Sig. (bilateral)		,120
		N	99	99
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,173	1,000
		Sig. (bilateral)	,120	
		N	99	99

Se puede observar tanto en la tabla N° 6, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,173$ con un valor $p = 0,120$ es mayor que $\alpha = 0,05$. En tal sentido, no se encontró evidencia a favor de una relación significativa entre la dimensión Tarea/Self negativo y la Satisfacción laboral.

Tabla 7: Relación entre el Feedback laboral y la satisfacción en el trabajo en la Dirección Regional de Agricultura de Piura, 2018.

			Feedback Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Feedback Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,317
		Sig. (bilateral)		,004
		N	99	99

Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,317	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	99	99

Se puede observar tanto en la tabla N° 7, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,317$ con un valor $p = 0,004$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En tal sentido, se afirma que existe una relación entre la variable Feedback laboral y la Satisfacción en el trabajo en la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

10. ANALISIS Y DISCUSION

Según los resultados mostrados en la investigación, en la Tabla N° 1, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,258$ con un valor $p = 0,019$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva baja entre el jefe positivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018, lo cual nos indica que casi siempre el jefe tiene un comportamiento positivo con sus colaboradores, el cual incluye brindar un feedback positivo sobre los trabajos realizados por sus colaboradores, designar trabajos de mayor responsabilidad o escoger personal para asistir a capacitaciones y seminarios.

En la Tabla N° 2, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,285$ con un valor $p = 0,010$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva baja entre el jefe negativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018, lo cual nos indica que la mayoría nunca percibe que el jefe tiene un comportamiento negativo con sus colaboradores, el cual incluye dar un feedback negativo y calificar el trabajo de sus colaboradores como deficiente.

De acuerdo a la Tabla N° 3, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,364$ con un valor $p = 0,001$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,005$. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva baja entre los compañeros positivos y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018, lo cual nos indica que el promedio de los colaboradores tienen actitudes positivas algunas veces con sus demás compañeros; esto incluye comentarios favorables y cumplidos entre los colaboradores, que acudan a otros colaboradores por ayuda y que les agrade trabajar unos con otros;

En la Tabla N° 4, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,118$ con un valor $p = 0,001$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva muy baja entre los compañeros negativos y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018, lo cual nos indica que los colaboradores encuestados son percibidos en términos negativos casi siempre por sus compañeros; lo cual incluye quejas, rechazo a trabajar con los demás colaboradores, críticas negativas sobre el trabajo de otros colaboradores, etc.

De acuerdo a la Tabla N° 5, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,269$ con un valor $p = 0,014$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva baja entre las tareas/self positivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018, lo cual nos indica que los encuestados perciben su propio trabajo en términos positivos solo algunas veces; además indica que hay una homogeneidad bastante alta (la más alta de todas las escalas) en las respuestas de los colaboradores. Podemos intuir, que en general el estado de ánimo laboral está bajo, ya que los propios colaboradores no consideran que su trabajo es bueno la mayoría de las veces, sino todo lo contrario.

De acuerdo a la Tabla N° 6, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,173$ con un valor $p = 0,120$ es mayor que $\alpha = 0,05$. En tal sentido, no se encontró evidencia a favor de una relación significativa entre la dimensión Tarea/Self negativo y la Satisfacción laboral, lo cual indica que hay una muy alta homogeneidad en las respuestas de los colaboradores.

De acuerdo a la Tabla N° 7, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = -0,317$ con un valor $p = 0,004$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$. En tal sentido, se afirma que existe una relación entre la variable Feedback laboral y la Satisfacción en el trabajo en la mayoría de las escalas evaluadas, con excepción de la escala tarea self negativo y compañeros negativos de la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

11. CONCLUSIONES

- Se concluye que existe correlación positiva baja entre el feedback en la dimensión organización/jefe positivo y negativo con respecto a la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.
- Se concluye que existe correlación positiva baja y muy baja entre el feedback en la dimensión compañeros positivos y negativos respectivamente con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.
- Se concluye que existe correlación positiva baja y muy baja entre el feedback en la dimensión tarea/self positivo y negativo respectivamente con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.
- En conclusión, existe relación e influye significativamente el Feedback Laboral en la satisfacción en el trabajo en la Dirección Regional de Agricultura de Piura durante el año 2018.

12. RECOMENDACIONES

1. Implementar el feedback grupal y el feedback individual como parte de los procedimientos diarios de trabajo. Reforzando en el personal la necesidad de siempre crear un valor agregado, buscando que el personal aporte nuevas ideas y las comparta con el resto del equipo para tener una mejora en los procesos en el trabajo.
2. Se recomienda elaborar un manual de procedimientos para estandarizar el proceso de retroalimentación brindado tanto por parte de los jefes como por parte de los mismos colaboradores. Procurar que el feedback no se otorgue únicamente de arriba hacia abajo, sino que se practique ampliamente de manera horizontal y también, por qué no, de abajo hacia arriba.
3. Asegurar el cumplimiento del sistema de normas y manuales de comportamiento, para asegurar la correcta ejecución de los procesos internos dentro de la Dirección Regional de Agricultura de Piura; definiendo y ejecutando acciones correctivas para quienes no las cumplan.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza F. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Becerra (2010), *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N°01-LIMA Sur-2009*. De la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú, en la tesis, para optar el grado académico de Magister en Educación
- Bossi I. (2001). *¿Para qué dar feedback? ¿Cómo hacerlo en forma efectiva?* Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: http://ideaction.com.ar/files/2009/09/DT_05_El-feedback-efectivo_v2.pdf
- Cabrero J, Richart M (2004). *Diseño de la investigación*. Recuperado el 12 de noviembre de 2018 de: http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_4.htm.
- Cavalcante J. (2004). *Tesis. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Brasil.
- Chiang V., Rodrigo M., Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Fuentes N. (2012). *Tesis. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Guatemala.
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Revista PsicologíaCientífica.com, 12(16). Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripci-on-teorica-de-sus-determinantes>.
- García J. (2010). *¿Qué es el feedback? Definición*. Recuperado el 15 de setiembre 2018 de: <https://www.xing.com/communities/posts/que-es-el-feed-back-definicion-1001504973>.

- García S. (2012). *Tesis. La Motivación Laboral estudio descriptivo de algunas variables*. España.
- García S., del Hoyo A. (2000). *La carga mental del trabajo*. Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: www.insht.es/.../La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf
- García, Ovejero A. (2006). *La medida del Feedback laboral en las organizaciones: Adaptación del Cuestionario Job Feedback Survey*. En Revista Psicothema, Vol. 10, n° 2, pp.241-257. Recuperado el 15 de setiembre de 2018 de: www.psicothema.com/psicothema.asp?id=162
- Giraudier M (2007). *Cómo gestionar el clima laboral*. Recuperado el 4 de noviembre de http://74.125.93.132/search?q=cache:w0wD7r_WrbcJ:www.mailxmail.com/curso-como-gestionar-clima-laboral/como-dar-feedback+concepto+de+feed+back+laboral&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe.
- Giraudier M (2011). *Capítulo 5: El Feedback a los colaboradores*. Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: <http://www.mailxmail.com/curso-gerencia-equipo/feedb ack-colaboradores>
- Hernández, V. Fernández, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento e medición de clima organizacional para una industria Farmacéutica*, (Tesis para optar el grado de Maestría en Administración con énfasis en gestión estratégica), de la Universidad ICESI Santiago de Cali - Colombia. Recuperado el 18 de setiembre de 2018 de: https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf
- Linares A. (2009) *Una correcta comunicación: Feedback* Recuperado el 12 de noviembre de 2018 de: <https://www.xing.com/communities/posts/que-es-feed-back-definicion-1006872701?comment=14066625#24106230>.
- Linares, E. (2012). *Ausentismo laboral y rotación del personal*. Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: <http://alyrp.blogspot.pe/>

- Lozada C. (2007). *Estudio de motivación y satisfacción laboral en la presidencia municipal de San Andrés Cholula*. Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/mateu_v_m/capitulo2
- Marques J. (2016). *A importância do feedback positivo e negativo na empresa*. Recuperado el 12 de noviembre de 2018 de: <http://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/feedback-positivo-negativo-sempre-importante/>
- Martínez E. (2005). *Feedback*. Recuperado el 12 de noviembre de 2018 de: <http://prof.usb.ve/jjramirez/POSTGRADO/CC/FEEDBACK.doc>.
- Meliá J.L. (1998). *Psicología de la Seguridad. Cuestionario de Satisfacción Laboral S 21/26*. Recuperado el 25 de octubre de 2018 de: http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S21_26.PDF.
- Mollo M. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Peña C., Olloqui A., Aguilar A. (2013). *Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal mecánica*. Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v6n3.../RIAF-V6N3-2013-9.pdf>
- Pérez V. (2011). *Tesis. Satisfacción Laboral*. Argentina.
- Psicología científica (2010). Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Ed. Pearson, México
- Sánchez E., Valdés C. (2003). *Teoría y Práctica de la orientación en la escuela*. México: México D.F:

- Supo J. (2010) *Separata: Bases para el análisis de datos. Apuntes de Estadística*. Arequipa: SPBIS. p. 1-2.
- Velasco J. (2014) *Crítica constructiva vs crítica destructiva* Recuperado el 5 de noviembre de 2018 de: <http://elpeoncoronado.com/las-dos-caras-de-la-critica/>.
- Veliz D. (2016). *Retroalimentación (feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (Coaching) y liderazgo*. (Tesis de titulación) Universidad Rafael Landívar Recuperado el 12 de noviembre 218 de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Veliz-Dulce.pdf>.

ANEXOS

- Instrumentos.

CUESTIONARIO JOB FEEDBACK SURVEY

Estimado (a) amigo (a)

Marca con un aspa (X), donde su criterio lo requiere. No existe respuesta incorrecta.

Escala Organización / Jefe positivo	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Mi jefe me aumenta las responsabilidades				
Mi jefe me asigna una tarea de más responsabilidad				
Mi jefe me asigna trabajos especiales				
Mi centro laboral me facilita datos favorables sobre la ejecución de mi trabajo.				
En mi centro laboral me expresan satisfacción con mi rendimiento en el trabajo.				
Mi jefe me felicita sobre algo que he hecho.				
En mi centro laboral, me entregan un informe escrito de mi buen rendimiento en el trabajo.				
En mi centro de trabajo me seleccionan para asistir a seminarios o reuniones especiales.				
Mi jefe/a me asigna un trabajo o tarea más deseable.				
Escala Organización / Jefe negativo	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Mi jefe/a me hace saber que no está contento con mi trabajo.				
Mi jefe/a expresa fastidio o enojo hacia mí.				
En mi centro laboral, me informan sobre mi rendimiento deficiente en el trabajo.				
Recibo comentarios negativos de la dirección (“las alturas”) de mi centro de trabajo.				
Mi jefe me dice que acabo de hacer algo equivocado				
Escala Compañeros positivos	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Mis compañeros de trabajo manifiestan aprobación sobre mi trabajo				
Recibo un cumplido de mis compañeros de trabajo				

Mis compañeros hacen comentarios favorables sobre algo que he hecho				
Mis compañeros me dicen que estoy haciendo un buen trabajo				
Mis compañeros acuden a mí para que los aconseje				
A mis compañeros les agrada trabajar conmigo				
Escala Compañeros negativos	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Mis compañeros comentan sobre mi rendimiento deficiente				
Mis compañeros se quejan ante otros de mi trabajo				
Recibo quejas de mis compañeros sobre aspectos secundarios de mi trabajo				
Mis compañeros hablan mal de mi trabajo.				
Mis compañeros se quejan de que no estoy haciendo la parte que me corresponde.				
Mis compañeros me dicen que no estoy haciendo un buen trabajo				
Mis compañeros intentan evitar trabajar conmigo.				
Mis compañeros me excluyen de las actividades.				
Mis compañeros no buscan mi opinión o consejo.				
Escala Tarea/ Self positivo	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Creo que lo que estoy haciendo está bien				
Me siento seguro de ser capaz de dominar todos los aspectos de mi trabajo				
Siento que he dominado los aspectos difíciles de mi trabajo				
Soy capaz de ir adelantando mis tareas en mi trabajo				
Descubro que estoy cumpliendo con mi propio nivel de exigencia en el trabajo				
Considero que ciertos aspectos de mi trabajo me resultan fáciles				
Sé que la forma de llevar a cabo mi trabajo diario es superior a la mayoría				
Sé que la calidad de mi trabajo es superior a la de otros.				
Encuentro que asumo más responsabilidad que otros				
Me parece que necesito menos tiempo que otros para completar mis tareas.				
Encuentro que puedo trabajar bajo presión mejor que otros.				

Siento que estoy realizando ahora más de lo que normalmente solía hacer.				
Me doy cuenta que estoy rindiendo más de lo que solía hacer.				
Sé que mi rendimiento actual es mejor de lo que solía hacer.				
Sé que ahora puedo realizar mi trabajo o hacer cosas que antes eran difíciles para mí.				
Escala Tarea/ self negativo	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Noto que hago menos trabajo que otros				
Noto que otros son capaces de ir adelantados con su trabajo, mientras que yo no puedo.				
Me doy cuenta de que no hago el trabajo tan bien como otros.				
Me doy cuenta de que no conozco lo suficientemente bien mi trabajo para ser de ayuda a otros que lo necesitan.				
Considero que no puedo trabajar bajo presión tan bien como otros lo hacen				
Voy retrasado con mi trabajo				
Me doy cuenta de que no puedo terminar mi trabajo diario en el tiempo asignado.				
Me doy cuenta de que no puedo asumir tantas responsabilidades o tareas como otros.				
Me doy cuenta que algo que he hecho no ha resultado como yo quería.				
Me doy cuenta que ciertas cosas en mi trabajo siempre me causan problemas.				
No consigo alcanzar mi propio nivel de exigencia en la realización de mi trabajo.				

¡Muchas gracias por su colaboración y su tiempo!

CUESTIONARIO S 21/26

Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L. Meliá (1998) Tomado de Psicología de la Seguridad .Universidad de Valencia

Estimado (a) amigo (a)

Es frecuente que a diario, nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presenten aspectos que nos resultan satisfactorios y otros que no, por lo que conocer el nivel de satisfacción permite que el equipo directivo tome acciones a fin de mejorarla. En este sentido, el presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación con el propósito de obtener información que permite retroalimentar la administración de los recursos humanos, por lo que le solicitamos su amable participación, la cual es voluntaria.

Marca con un aspa (X), donde su criterio lo requiere. No existe respuesta incorrecta.

ENUNCIADOS	VERDADERO	FALSO
Me gusta mi trabajo		
Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
Mi salario me satisface		
Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen		
La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena		
La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas		
El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios		
En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso		
Estoy satisfecho con la formación (capacitación) que me da mi centro de trabajo.		
Estoy satisfecho con mis relaciones con mis jefes.		
La forma en que se lleva la negociación en mi centro de trabajo, sobre aspectos laborales me satisface.		
La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
Estoy satisfecho de cómo mi centro de trabajo cumple las leyes laborales.		
Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen		

Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento, sección o área de trabajo.		
Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspecto de mi trabajo.		
Mi organización (centro laboral) me trata con buena justicia e igualdad.		
Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros de trabajo.		
Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.		
Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.		
Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
Estoy satisfecho del ritmo con que cumplo mi trabajo.		

¡Muchas gracias por su colaboración y su tiempo!