

## Satisfacción de los empleados de Kalosha Industries<sup>1</sup>

Como parte de su movimiento por instrumentar una filosofía de administración para la calidad total en toda la compañía e incrementar así la eficiencia y la productividad, el directorio de la empresa "KALOSHA", fabricante de partes automotrices, con 9800 empleados, desea estudiar su fuerza de trabajo de tiempo completo desarrollando un perfil de empleados que mida la satisfacción con el trabajo, que evalúe la longevidad y el progreso profesional y que valore las aspiraciones, actitudes y opiniones de sus trabajadores. La empresa, decide contratarlo a usted para encuestar a los empleados.

### Encuesta a los empleados de la empresa "KALOSHA"

- 1- ¿Cuántas horas trabajó la semana pasada, en todos los trabajos?
- 2- ¿Cuál es su ocupación?
  - 1) Gerencial
  - 2) Profesional
  - 3) Técnico de Ventas
  - 4) Apoyo Administrativo
  - 5) Servicios
  - 6) Producción
  - 7) Obrero
- 3- ¿Cuál es su edad?
- 4- ¿Cuántos premios ha recibido de su actual empleador?
- 5- ¿Cuál es su género?
  - 1) Varón
  - 2) Mujer
- 6- Entre los miembros de su familia que viven en su casa actualmente, ¿cuántos, incluyéndose usted, estuvieron empleados el año pasado?
- 7- ¿Cuáles fueron sus ingresos el año pasado (en miles de pesos)?
- 8- ¿Cuáles fueron sus ingresos familiares totales el año pasado (en miles de pesos)?
- 9- En general, ¿qué tan satisfecho está con su trabajo?
  - 1) Muy Satisfecho
  - 2) Moderadamente Satisfecho
  - 3) Poco Satisfecho
  - 4) Insatisfecho
- 10- Si de la noche a la mañana se enriquece por una herencia, un regalo o la lotería, ¿dejaría de trabajar y se retiraría?
  - 1) Si
  - 2) No
  - 3) No está seguro

---

<sup>1</sup> Encuesta incluida en Berenson, Mark y Levine, David (1996). Estadística Básica en Administración, conceptos y aplicaciones. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 6ª edición. México.

- 11- ¿Cuál de las siguientes características del trabajo es la más importante para usted?
- 1) Altos ingresos
  - 2) Ningún riesgo de ser despedido
  - 3) Horario flexible
  - 4) Oportunidades de progreso
  - 5) Disfrute del trabajo
- 12- ¿Cuál de las siguientes formas es la más empleada por la mayoría de las personas para avanzar en el trabajo?
- 1) Trabajo duro
  - 2) Trabajo duro y suerte
  - 3) Suerte
- 13- ¿cuántos eventos traumáticos (muerte de un pariente o amigo cercano, divorcio/separación, desempleo, incapacidad por enfermedad) experimentó el año pasado?
- 14- ¿Es miembro de un sindicato de trabajadores actualmente?
- 1) Si
  - 2) No
- 15- ¿Aproximadamente cuántos años ha trabajado tiempo completo a cambio de un salario?
- 16- ¿Cuántos años en total ha trabajado para su actual empleador?
- 17- ¿Cuántas promociones, si las hubo, ha recibido mientras ha trabajado con su actual empleador?
- 18- En los siguientes 5 años, ¿qué tan probable es que sea promovido?
- 1) Muy Probable
  - 2) Probable
  - 3) No está seguro
  - 4) Improbable
  - 5) Muy Improbable
- 19- ¿Las oportunidades promocionales son mejores o peores para personas de su género?
- 1) Mejores
  - 2) Peores
  - 3) Indistinto
- 20- Desde su primer trabajo de tiempo completo con esta organización, ¿cómo describiría su "avance"?
- 1) Rápido
  - 2) Intermedio
  - 3) Igual
  - 4) Retroceso
- 21- ¿Su trabajo le permite tomar parte en la toma de decisiones que le afectan en su trabajo?
- 1) Siempre
  - 2) Gran parte del tiempo
  - 3) Algunas veces

- 4) Nunca
- 22- Como parte de su trabajo, ¿participa en decisiones presupuestales?
- 1) Si
  - 2) No
- 23- ¿Qué tan orgulloso se siente de trabajar para esta organización?
- 1) Muy Orgulloso
  - 2) Algo Orgulloso
  - 3) Indiferente
  - 4) Nada Orgulloso
- 24- ¿Rechazaría otro trabajo (con mayor salario) para poder quedarse en esta organización?
- 1) Muy Probable
  - 2) Probable
  - 3) No está seguro
  - 4) Improbable
  - 5) Muy Improbable
- 25- En general, ¿cómo describiría las relaciones en su lugar de trabajo entre la gerencia y los empleados?
- 1) Muy Buenas
  - 2) Buenas
  - 3) Regulares
  - 4) Malas
  - 5) Muy Malas
- 26- En general, ¿cómo describiría las relaciones en su lugar de trabajo entre compañeros de trabajo y colegas?
- 1) Muy Buenas
  - 2) Buenas
  - 3) Regulares
  - 4) Malas
  - 5) Muy Malas
- 27- ¿Qué tan importante fue su formación académica formal para el trabajo que ahora hace?
- 1) Muy Importante
  - 2) Importante
  - 3) Algo Importante
  - 4) Nada Importante
- 28- ¿Qué tan importante fue la capacitación formal para el trabajo que ahora hace?
- 1) Muy Importante
  - 2) Importante
  - 3) Algo Importante
  - 4) Nada Importante

## LISTA DE VARIABLES EN EL ARCHIVO "RRHH"

OBS: observación

HORASEM: horas de trabajo

TIPOCUP: tipo de ocupación

- 1) Gerencial
- 2) Profesional
- 3) Técnico de Ventas
- 4) Apoyo Administrativo
- 5) Servicios
- 6) Producción
- 7) Obrero

EDAD: edad

PREMIOS: cantidad de premios

SEXO: género

- 1) Varón
- 2) Mujer

NTRABAJ: cantidad de familiares que trabajan

INGRPER: ingresos personales

INGRFLIA: ingresos familiares

SATISF: nivel de satisfacción

- 1) Muy Satisfecho
- 2) Moderadamente Satisfecho
- 3) Poco Satisfecho
- 4) Insatisfecho

RICO: retiro si se enriquece

- 1) Si
- 2) No
- 3) No está seguro

CARACTT: características del trabajo

- 1) Altos ingresos
- 2) Ningún riesgo de ser despedido
- 3) Horario flexible
- 4) Oportunidades de progreso
- 5) Disfrute del trabajo

AVANZAR: avanzar

- 1) Trabajo duro
- 2) Trabajo duro y suerte
- 3) Suerte

TRAUMAT: eventos traumáticos

SINDICAT: miembro de sindicato

- 1) Si
- 2) No

ANTIG: antigüedad en trabajo a tiempo completo

ANTEMP: antigüedad con el actual empleador

PROMOC: número de promociones

FUTPROM: promoción futura

- 1) Muy Probable
- 2) Probable
- 3) No está seguro
- 4) Improbable
- 5) Muy Improbable

OPORPROM: oportunidades de promoción

- 1) Mejores
- 2) Peores
- 3) Indistinto

AVANCES: progreso de avances

- 1) Rápido
- 2) Intermedio
- 3) Igual
- 4) Retroceso

TOMADEC: toma de decisiones

- 1) Siempre
- 2) Gran parte del tiempo
- 3) Algunas veces
- 4) Nunca

DECPRES: decisiones presupuestarias

- 1) Si
- 2) No

ORGULLO: orgullo de trabajar en la organización

- 1) Muy Orgullosa
- 2) Algo Orgullosa
- 3) Indiferente
- 4) Nada Orgullosa

PERMANEC: permanecer en la organización

- 1) Muy Probable
- 2) Probable
- 3) No está seguro
- 4) Improbable
- 5) Muy Improbable

RELGEREN: sindicato - gerencia

- 1) Muy Buenas
- 2) Buenas
- 3) Regulares
- 4) Malas
- 5) Muy Malas

COMPANIE: relaciones de compañeros

- 1) Muy Buenas
- 2) Buenas
- 3) Regulares

- 4) Malas
- 5) Muy Malas

ESCFORM: escolaridad formal

- 1) Muy Importante
- 2) Importante
- 3) Algo Importante
- 4) Nada Importante

CAPACFOR: capacitación formal

- 1) Muy Importante
- 2) Importante
- 3) Algo Importante
- 4) Nada Importante