



Universidad  
Politécnica  
de Cartagena



FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA  
E M P R E S A

**Análisis de la satisfacción laboral y trabajo  
emocional del sector de auditoría en Madrid  
de KPMG Auditores S.L.**

**José Ignacio Segura Mendez**

**Curso 2016/2017**

**Directora: Olga Rodríguez Arnaldo**

Trabajo Fin de Grado para la obtención del título de  
Graduado en Administración y Dirección de empresas.

<u>Índice</u>	<u>Página</u>
1. Introducción.....	5
2. Objetivos.....	7
2.1.    Objetivo principal.....	5
2.2.    Objetivos específicos.....	5
3. Hipótesis.....	7
4. Marco teórico .....	8
4.1.    Trabajo emocional .....	8
4.2.    Satisfacción laboral.....	10
4.3.    KPMG.....	11
5. Metodología .....	12
5.1.    Participantes.....	12
5.2.    Diseño y procedimiento .....	12
5.3.    Instrumentos.....	13
5.4.    Análisis de datos .....	14
6. Resultados .....	15
7. Discusión y conclusiones. ....	20
8. Futuras líneas de investigación.....	22
9. Bibliografía.....	23
<b>10 Anexo.....</b>	<b>28</b>

<u>Índice de graficas</u>	<u>Paginas</u>
<b><i>Grafica 1.....</i></b>	<b>16</b>
<b><i>Grafica 2.....</i></b>	<b>17</b>
<b><i>Grafica 3.....</i></b>	<b>18</b>
<b><i>Grafica 4.....</i></b>	<b>19</b>



La dependencia genera miedo. Si yo dependo de usted emocional, psicológica o espiritualmente, seré su esclavo y, por lo tanto, le temeré. No es una opinión, sino un hecho.

(Jiddu Krishnamurti)

## RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo es analizar la diferencia que pueda existir entre los constructos psicológicos de Trabajo emocional y Satisfacción laboral en empleados de KPMG Auditores S.L., así como determinar la existencia de diferencias entre distintas variables de tipo sociodemográfico. Estudios precedentes han arrojado distintos resultados, tanto positivos como negativos, pero en este caso, se focaliza en trabajadores que soportan el trato directo con clientes y potenciales colaboradores, explorando las diferencias entre distintas categorías de la empresa. Para llevar a cabo este estudio hemos propuesto un diseño de investigación mediante representación de graficas , de modo que sea posible verificar la relación de los dos conceptos mediante su medición a través de instrumentos validados que permitan su cuantificación y la aplicación de pruebas de medias totales. Una vez realizado esto podremos extraer unas conclusiones que nos permitan responder a los objetivos de nuestra investigación y confirmar o descartar las hipótesis planteadas.

Palabras clave: trabajo emocional, satisfacción laboral, KPMG.

## ABSTRACT

The main objective of the present work is to analyze the difference that may exist between the psychological constructs of Emotional Work and Job Satisfaction in employees of KPMG Auditores S.L, as well as to determine the existence of differences between different sociodemographic variables. Previous studies have yielded different results, both positive and negative, but in this case, it focuses on workers who deal directly with clients and potential collaborators, exploring the differences between different categories of the company. In order to carry out this study we have proposed a research design by means of graphic representation, so that it is possible to verify the relationship of the two concepts through their measurement through validated instruments that allow their quantification and the application of tests of total means. Once this is done we can draw conclusions that allow us to respond to the objectives of our research and confirm or discard the hypotheses.

Key words: emotional work, job satisfaction, KPMG

## 1. Introducción.

En la actualidad, existe un gran interés por investigar las emociones en el ámbito laboral (Zapf, 2002). Esto es debido a la creciente preocupación por el bienestar de los empleados, no solo a nivel físico sino, también, psicológico con el fin de mejorar el rendimiento de la empresa (Brotheridge y Grandey, 2002). En este sentido, la carga o el trabajo emocional puede ser un factor determinante en el rendimiento y la satisfacción laboral del empleado. El concepto de trabajo emocional lo acuñó la socióloga Arlie Russell (1983) en atención a aquellos empleados que debían controlar sus expresiones faciales por trabajar de cara al público. Este se define como el esfuerzo y control necesario para expresar ciertas emociones deseables a nivel de la organización durante una transacción interpersonal (Morris y Feldman, 1996). De esta forma, las reacciones expresadas por los empleados no son espontáneas y requieren de un alto grado de control emocional que, si no se gestiona de forma adecuada, podría tener consecuencias negativas en la salud laboral de los sujetos, como puede ser la aparición de un desgaste emocional o síndrome de burnout, muy relacionado con el trabajo emocional (Kinman, 2009; Moreno-Jiménez *et al.*, 2010). Este consiste en un proceso progresivo de pérdida del compromiso y la implicación personal en la tarea laboral (Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 2001) con los consiguientes efectos en la propia organización, contribuyendo al abandono del mismo por los empleados (Abraham, 1999; Cordes y Dougherty, 1993).

Por ello, el objetivo principal de este estudio es analizar la relación existente entre el trabajo o carga emocional y la satisfacción laboral en empleados del sector servicios, que deben proporcionar un trato agradable al cliente y cuyo ambiente laboral requiere de grandes exigencias, existiendo múltiples fuentes de estrés laboral. Siendo así, queremos determinar si existe una correlación estadísticamente significativa entre estos dos constructos psicológicos y analizar la dirección de dicha correlación en caso de que la hubiera. Para ello proponemos un estudio de tipo cuantitativo y transversal en el cual se medirá la satisfacción laboral, así como el nivel de trabajo emocional que supone trabajar en el ámbito del sector servicios. Todo ello con el fin de esclarecer la interacción de estas variables dentro del contexto laboral de forma que podamos obtener una mayor comprensión del fenómeno, con tal de mejorar el bienestar en el ámbito

laboral y mejorar las relaciones interpersonales y empresariales. También queremos, de este modo, contribuir al desarrollo de investigaciones posteriores. A su vez, si conseguimos determinar una relación entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral, contribuiremos al desarrollo de mejores estrategias institucionales para mejorar la productividad y la calidad del servicio. En base a los resultados obtenidos pretendemos determinar la relación existente entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral, así como analizar la dirección de dicha correlación. Todo ello con el fin de aportar algo de luz al fenómeno y mejorar las estrategias de prevención de riesgos en el ámbito laboral. (Metodología)

Hemos elegido KPMG Auditoria S.L. de Madrid porque actualmente en España es considerada una de las grandes firmas de auditoría denominadas “Big Four” (Ernst and Young, KPMG, Deloitte y Price WaterHouse Coopers) que acaparan el mercado de los servicios de auditoría y con un gran poder de mercado. Gracias a la información que hemos recibido de la prensa “El Economista” sabemos que al año KPMG Auditores S.L. consigue facturar más de 2500000 de euros al año y con un capital social de más de 100000 euros al año.

## 2. Objetivos.

### 2.1. Objetivo principal.

El objetivo principal de este estudio es analizar la relación existente entre el trabajo o carga emocional y la satisfacción laboral en empleados del sector servicios.

### 2.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos propuestos son los siguientes:

- Determinar la posible diferencia entre las variables que exista en el trabajo emocional y la satisfacción laboral.
- Determinar la existencia de diferencias en el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados según sexo (hombre o mujer).

## 3. Hipótesis

Las hipótesis que se desprenden de los objetivos específicos son las siguientes:

- I. Existirá una diferencia entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores.
- II. Existirán diferencias en el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados según el sexo de los mismos.

#### 4. Marco teórico.

##### 4.1. Trabajo emocional.

El nivel de trabajo emocional es un constructo multidimensional y que, por tanto, va a depender de muchos factores, en relación a la frecuencia de contactos interpersonales entre empleado y cliente (Hochschild, 1983), la duración de la interrelaciones (Diefendorff, Croyle y Gosserand, 2005), la demanda de la expresión de emociones positivas, de expresiones negativas, de empatía ante las emociones de los otros, del control que se tenga de la situación y la disonancia entre las emociones sentidas y las expresadas (Zapf et al. 1999). Estos requerimientos los encontramos especialmente en ocupaciones del sector servicios: en el ámbito de la salud, la educación y en puestos de atención al cliente, como puede ser en el ámbito de la asesoría legal y el mundo de los negocios donde los empleados mantienen un constante contacto con los clientes y otros empresarios siendo estas interacciones sociales una parte significativa del trabajo (Zapf, 2002).

HERALDO  SALUD 

## ¿Sufres estrés en el entorno laboral?

El 38% de los españoles cree que el trabajo afecta de forma negativa a su salud, según la Encuesta Europea de condiciones de Trabajo de 2015.

Heraldo.es 11/09/2017 a las 06:00  
Etiquetas Salud Heraldo.es Virales



Fuente: Pagina de Heraldo



En diversos estudios empíricos se han hallado efectos, tanto positivos como negativos (Gracia et al., 2007), del trabajo emocional en el bienestar psicológico de los empleados. A partir de la investigación realizada por Zapf, et al. (1999) se extrajeron una serie de elementos o requisitos de la regulación emocional, los cuales son los siguientes: mostrar emociones positivas, mostrar emociones negativas, ser sensible a las emociones de los clientes y disonancia emocional. Siendo así, en el estudio de Zapf et al. (2006) se evaluaron los efectos de cada uno de los elementos mencionados en el bienestar de trabajadores del sector servicios (telefonistas, empleados de bancos y hoteles, y maestros de educación infantil). Los resultados mostraron que la disonancia emocional era el aspecto más relevante y estresante del trabajo emocional, mientras que la exhibición de emociones positivas y requisitos de sensibilidad tenían efectos positivos en la realización personal. El requisito de expresar emociones negativas tuvo poco efecto sobre el agotamiento. Así como el neuroticismo tuvo poco impacto en las relaciones entre el trabajo emocional y el agotamiento. De este modo, el grado de disonancia emocional es una dimensión fundamental como aspecto intensificador del trabajo emocional, aunque no determinante (Morris y Feldman, 1996; Zapf et al., 1999) ya que, al tratarse el trabajo emocional de un constructo multidimensional, existen otros factores implicados en su aparición y gravedad. Sin embargo, los pensamientos disonantes conllevan un estado psicológico incómodo que incita a la persona a actuar de forma que se reduzca dicha disonancia, iniciando un proceso psicosocial mediante el cual el sujeto tiende a evitar ciertas circunstancias o atender a cierta información (Weiss y Cropanzano, 1996; Grandey, 2000).

Aún, a día de hoy, todavía no existe un acuerdo en la comunidad académica en cuanto a la consideración de la disonancia emocional como un componente de la actuación superficial, entendida esta como el esfuerzo realizado al expresar una emoción sin sentirla (Hülshager et al., 2010); un antecedente del trabajo emocional (Spencer y Rupp, 2009) o un consecuente de ambas estrategias del trabajo emocional. De hecho, se ha utilizado en diversas ocasiones el concepto de trabajo emocional y disonancia emocional como sinónimos, lo que ha dado lugar a resultados ambiguos en este ámbito.

Otros estudios han investigado la relación entre trabajo emocional y otros constructos psicológicos, como el de satisfacción laboral y bienestar (Cano *et al.*, 2007;

Ramis *et al.*, 2009) o el estrés laboral (Blanco, 2011). En este sentido, la evidencia empírica sobre el trabajo emocional y la satisfacción laboral es muy diversa, habiéndose encontrado una relación negativa entre ambos (Abraham, 1998; Morris y Feldman, 1997; Zapf *et al.*, 1999) pero, también, una relación positiva (Adelman, 1995; Morris y Feldman, 1997; Wharton y Erickson, 1993). Así como en otros estudios no se ha encontrado evidencia alguna de relación (Grandey, 1998).

Del mismo modo, al igual que sucede con el estrés, algunas características personales pueden propiciar la aparición de carga emocional, como son la adaptabilidad emocional del sujeto, los rasgos afectivos o incluso el género (Martínez, 2001). En este sentido, diversos autores afirman, en atención a las teorías existentes sobre la socialización diferencial de género, que las mujeres son capaces de desarrollar un mayor nivel de trabajo emocional debido a ciertas características propias del género femenino.

#### 4.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede ser definida, según Staw y Ross (1985) como la concordancia entre la persona y su puesto, entendida esta concordancia como la percepción que tiene una persona de sus capacidades y habilidades (satisfacción intrínseca) y la naturaleza de las tareas y requerimientos del puesto, así como el salario percibido (satisfacción extrínseca). De este modo, un nivel alto de satisfacción se expresa a través de una actitud o estado emocional positivo como resultado de una valoración positiva del puesto de trabajo y las tareas realizadas (Landy y Conte, 2005). Dicha satisfacción está ampliamente determinada por la interacción del personal y las características del ambiente (Hegney *et al.*, 2006). En este sentido, tanto la personalidad (Newton y Keenan, 1991) como la actitud del sujeto hacia el puesto de trabajo es determinante. Según Blum (1990), la satisfacción con el puesto de trabajo resulta de la interacción de diversas actitudes hacia factores específicos del trabajo, como es el salario, la supervisión, la constancia del empleo, el reconocimiento, las condiciones del trabajo y las relaciones sociales, entre otras. De esta forma, el medio laboral se construye en torno a las condiciones laborales existentes, las cuales constituyen un elemento de principal importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano (Abrajan *et al.*, 2009). Según Pozo *et al.* (2005), existen

dos tipos de factores que afectan al grado de satisfacción laboral. Por un lado, encontramos a aquellas variables involucradas en las relaciones interpersonales y, por otro lado, los factores de superación de los sujetos. En cualquier caso, podemos entender la satisfacción laboral como un constructo dicotómico que puede ser cuantificado a través de instrumentos de medición como es mediante el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1998).

Ambos conceptos, tanto la satisfacción laboral como el trabajo emocional, acaban por repercutir en la calidad del servicio otorgado a los clientes, debido al papel del empleado que se encuentra en contacto con los mismos, habiendo sido utilizados como indicador de la calidad del servicio en múltiples investigaciones.

Siendo así, la calidad del servicio se obtiene en base a la impresión desarrollada por los clientes respecto a la atención recibida por el personal. En general, los empleados satisfechos suelen proporcionar una mejor atención al cliente y se sienten más comprometidos con la organización a la que pertenecen e implicados con la tarea laboral, repercutiendo a su vez en la fidelización de clientes (Spinelli y Canavos, 2000). Además, ha quedado demostrado que la satisfacción del empleado contribuye de manera significativa a la eficiencia organizativa, obteniendo una mejoría en los resultados de producción y aportando beneficios psicológicos a los propios empleados (Yang, 2010).

#### 4.3. KPMG.

Se trata de una red global de firmas de servicios profesionales encargados de ofrecer servicios de auditoría, asesoramiento legal y fiscal, financiero y de negocio en un total de 156 países en los que está incluida España, cuya sede se encuentra en Madrid. Es una de las cuatro firmas más importantes del mundo en la que se encuentra del del Big 4, junto a PwC, Deloitte y Ernst & Young.

##### A) KPMG en España.

Se encuentra presente en España desde 1971 en la que cuenta con 16 oficinas y más de 3200 profesionales y cuyo presidente es Hilario Albarracín. Sus oficinas

centrales se encuentran en la Torre Cristal de Madrid, situada en el Paseo de la Castellana 259 C.

#### B) KPMG Auditoria S.L. en Madrid.

Vamos a hablar del sector del que queremos realizar este proyecto en la que cuenta en sus oficinas con 541 (todos realizaron las encuestas) profesionales de las cuales 191 son mujeres y 350 son hombres. Consigue facturar al año más de 25000000 de euros al año y con un capital social de más de 100000 euros. La fecha de su constitución fue en el año 1987. Hemos elegido este por su “grandísima” importancia debido al gran profesionalidad y potencial que deben tener los empleados, no solo por saber manejarse en este sector sino por haber podido entrar en KPMG, pero lo que realmente queremos tener en cuenta es el desgaste psicológico y emocional que conlleva.

### 5. Metodología.

#### 5.1. Participantes.

Los sujetos participantes en el estudio serán trabajadores del sector servicios, en concreto de la auditoria de KPMG de Madrid. Esta es una empresa multinacional que ofrece servicios de auditoría, asesoramiento legal y fiscal y cuyos empleados están en continuo trato con los clientes y con otros profesionales relacionados con el mundo empresarial y legal. Estos ocupan puestos tanto como personal base como puestos de responsabilidad y gerencia. La muestra será seleccionada será de 541 trabajadores, separando a los hombres 64.69% y mujeres 35,30%. También hemos realizado la media de todas las edades tanto de las mujeres como la de los hombres que sería de 36 años.

#### 5.2. Diseño y procedimiento.

Teniendo en cuenta los objetivos del estudio hemos diseñado una investigación de tipo cuantitativo y de corte transversal en el que evaluar la satisfacción laboral y el trabajo emocional de los empleados. Una vez seleccionada la muestra será convocada a una reunión donde se les informará del procedimiento a seguir con sus datos, que serán tratados de forma confidencial y solo para usos de investigación y se les solicitará su

consentimiento para ello. Una vez llevados a cabo los procedimientos administrativos se les explicará la forma en que deben de cumplimentar los instrumentos de evaluación, dejando un turno de preguntas para evitar las distracciones e interrupciones durante el desarrollo de la evaluación. La sala de reunión deberá ser amplia, estar bien ventilada y con una luz apropiada para evitar que factores ambientales influyan en la percepción y el estado de ánimo de los sujetos. Las condiciones de aplicación deben ser las mismas para todos los sujetos con tal de evitar la interacción de variables extrañas no controladas y bajo la supervisión del investigador para que pueda tener en cuenta cualquier limitación del estudio o resolver algún imprevisto que pudiera surgir. Una vez terminada la prueba se agradecerá a los sujetos su participación. Por supuesto se trataría de una encuesta en la que sería anónima. Mediante el profundo análisis de los datos recopilados pretendemos determinar con exactitud estadística las diferencias existentes para las puntuaciones de satisfacción laboral y el trabajo emocional de los grupos de análisis atendiendo a variables de tipo socio-laborales (género y categoría profesional). El análisis se centrará en analizar la puntuación general de trabajo emocional y, también, los diversos factores en los que se descompone, en atención al modelo de 6 factores propuesto por Ortiz et al. (2012).

### 5.3. Instrumentos.

- **Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt (FEWS)** (Zapf et al., 1999; Ortiz, et al., 2012).

Se trata de una escala diseñada y validada para medir el trabajo emocional. Este instrumento ha demostrado poseer una buena fiabilidad con un *alpha de Cronbach* de 0,75. Consta de un total de 12 ítems con escala de respuesta tipo Likert de entre 0 a 5 puntos, donde 1 significa “rara vez” y 5 significa “con mucha frecuencia”. Este cuestionario es aplicable a cualquier tipo de profesional, aunque es mayormente utilizado para evaluar a empleados del sector servicios. Tras pasar la escala obtenemos una puntuación total de trabajo emocional que se subdivide en 6 puntuaciones totales correspondientes a los 6 factores o dimensiones que mide la escala: emociones positivas, emociones negativas, emociones neutras, sensibilidad requerida, control de interacción y disonancia emocional.

- **Cuestionario de Satisfacción S20/23** (Meliá y Peiró, 1989).

Se trata de cuestionario diseñado y validado para evaluar la satisfacción laboral de los empleados dentro de la organización empresarial. Consta de un total de 23 ítems, con escala de respuesta tipo Likert, con valores de 1 a 7 puntos, donde 1 significa “muy insatisfecho”, 4 “indiferente” y 7 “muy satisfecho”. Tras la aplicación del instrumento obtenemos una puntuación total en referencia a la satisfacción laboral así como 5 puntuaciones correspondientes a los 5 factores en los que se subdivide la escala: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

#### 5.4. Análisis de datos.

El análisis de datos se llevará a cabo mediante el paquete de análisis estadístico Office de Microsoft Excel de 2007. Se realizaron análisis descriptivos para las variables sociodemográficas, mediante la extracción de tablas de frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones típicas de las variables de estudio. Mediante extracción de datos para su representación grafica, en el después de haber obtenido los resultados de las encuestas establecidas para el análisis del trabajo emocional y de psicología emocional se han hecho una media para a continuación realizar su representación grafica.

En la representación grafica aparecerán una serie de columnas sobre el eje horizontal cuyo eje representa a los empleados, cada columna representara un color diferente en que se podrá apreciar cual es cada una que resultados han obtenido. Por otro lado, analizaremos la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las variables de tipo sociodemográfico (sexo y categoría profesional).

Este si es capaz de establecer una relación de causalidad entre la variable dependiente y la independiente. En este caso como queremos ver la influencia de las variables mencionadas (sexo y categoría profesional) sobre el estrés y trabajo emocional, las primeras serán incluidas como variables independientes y, estas últimas como dependientes.

## 6. Resultados.

En base a los resultados obtenidos pretendemos determinar la relación existente entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral. Todo ello con el fin de aportar algo de luz al fenómeno y mejorar las estrategias de prevención de riesgos en el ámbito laboral.

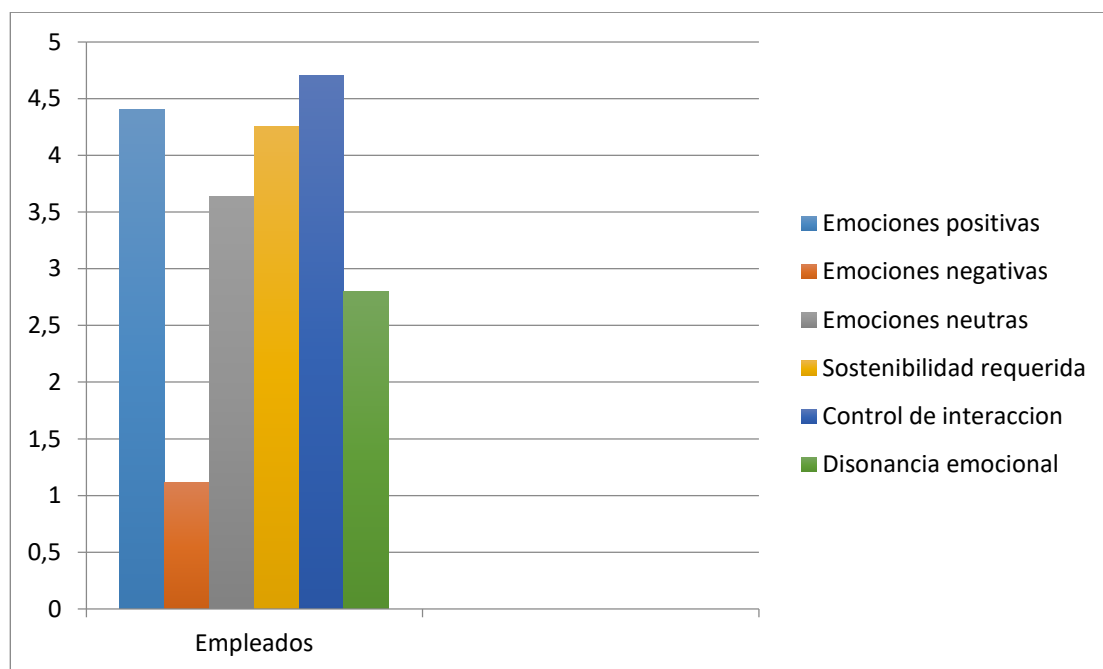
Del mismo modo, se esperan encontrar diferencias en las puntuaciones halladas para trabajo emocional y satisfacción laboral según la categoría profesional de los empleados. En este caso, se espera que las puntuaciones mayores las obtengan los empleados con una categoría laboral mayor, ya que su puesto implica tareas y funciones de mayor responsabilidad pero al mismo tiempo se entiende que poseerán una mejor remuneración y condiciones laborales.

En la Hipótesis I hemos obtenido la siguiente resultados con respecto a la media de los resultados obtenidos en la encuesta gracias a la directora de Recursos Humanos de KPMG de Auditoria S.L. en Madrid y que nos ha podido proporcionar en el que solo había que realizar la representación grafica mediante el programa de Microsoft Office Excel 2007. Para los resultados que hemos obtenido esperamos realizar ver y cuestionar con que perspectivas acuden a trabajar día a día pero esperamos que sean positivos ya que KPMG es una de las grandes firmas que mas recauda al año que son mas de 2500000 de euros al año

Hipótesis 1. Diferencia entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

*Grafica 1: Datos con la media obtenida y representación de la “Escala de trabajo emocional de Frankfurt con los empleados”*

	EMPLEADOS
Emociones positivas	4,4
Emociones negativas	1,115
Emociones neutras	3,64
Sostenibilidad requerida	4,25
Control de interacción	4,7
Disonancia emocional	2,795

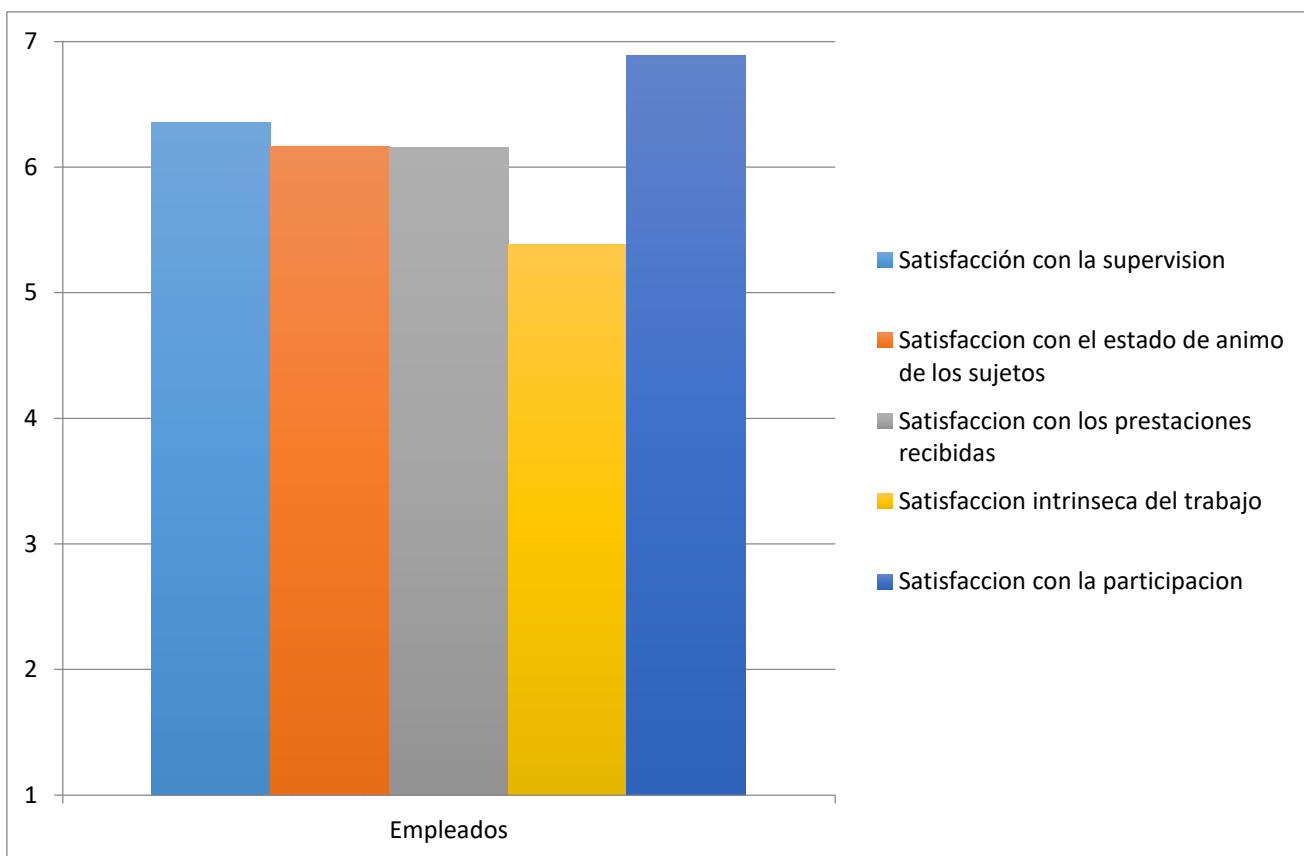


Después de haber realizado la representación grafica cabe destacar en el “control de interacción” y las “emociones positivas” ya que es trabajo en el que se exige un gran desgaste psicológico y mental y aun así en las “emociones negativas” tiene un nivel muy bajo por no decir el más bajo de todas las barras. Podemos decir que pese a la gran cantidad de horas de trabajo y rendimiento se puede considerar que tienen una sostenibilidad notable para el desgaste emocional.



**Grafica 2: Datos de la media obtenida y representación del “Cuestionario de Satisfacción S20/23”**

	Empleados
Satisfacción con la supervisión	6,355
Satisfacción con el estado de ánimo de los sujetos	6,165
Satisfacción con los prestaciones recibidas	6,16
Satisfacción intrínseca del trabajo	5,38
Satisfacción con la participación	6,885

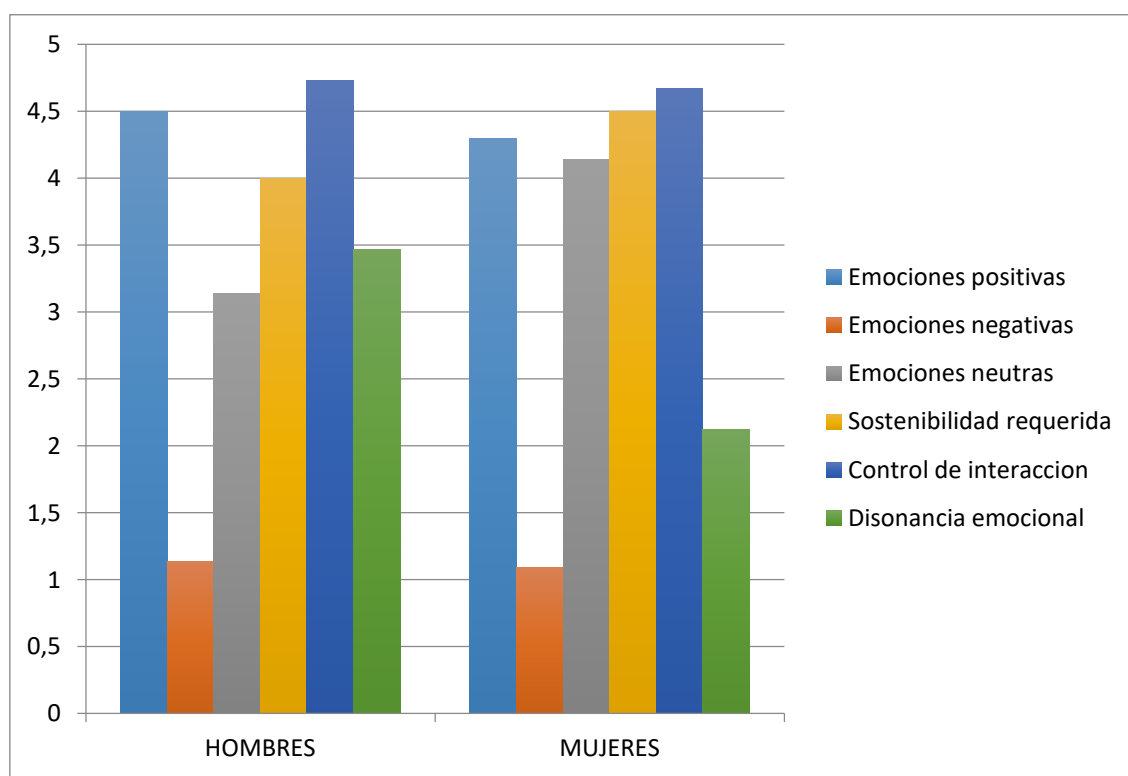


Con la representación de la grafica podemos observar que los datos han salido con un nivel elevado, la barra más elevada seria la “satisfacción con la participación” cosa lógica porque en KPMG uno de los factores más importantes es el trabajo en la participación ya que se exige el rendimiento máximo de los profesionales y sobre todo del trabajo en equipo

Hipótesis 2. Diferencias en el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados según el sexo de los mismos.

*Grafica 3: Representación de la Escala de trabajo emocional de Frankfurt con los empleados.*

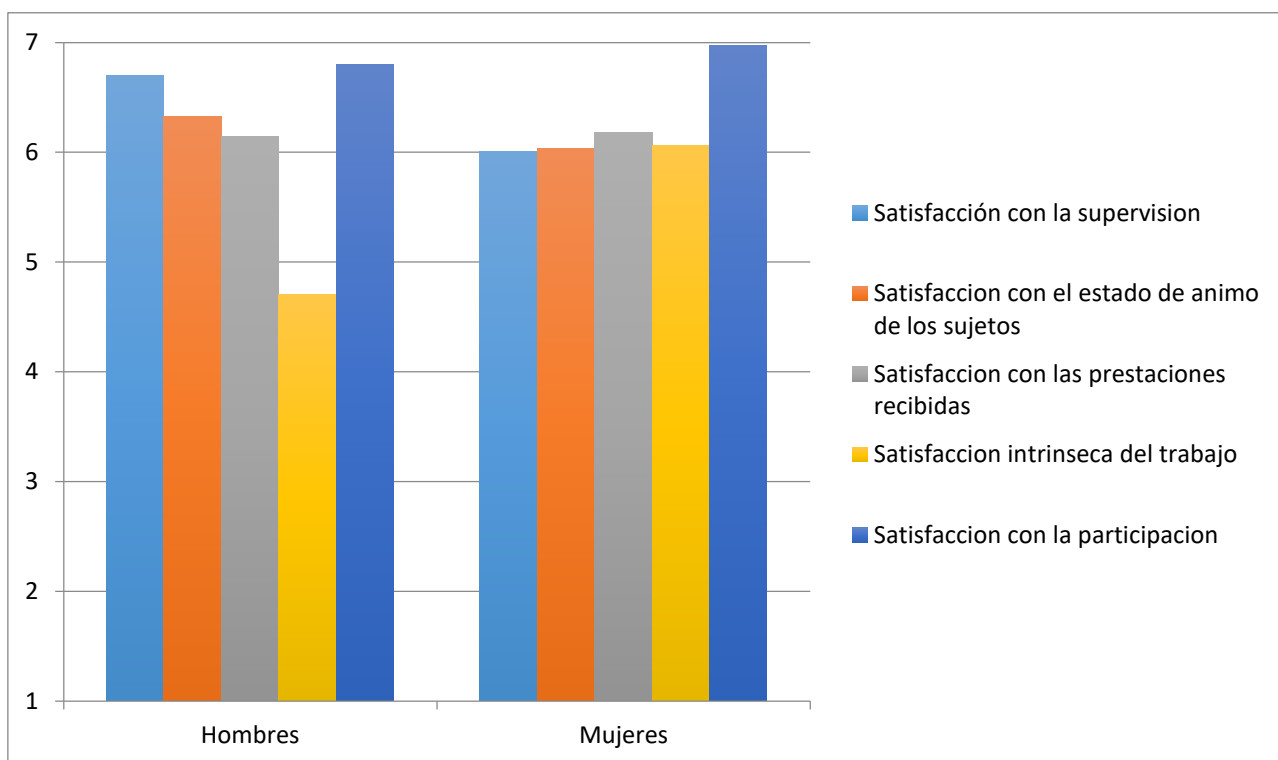
	HOMBRES	MUJERES
Emociones positivas	4,5	4,3
Emociones negativas	1,14	1,09
Emociones neutras	3,14	4,14
Sostenibilidad requerida	4	4,5
Control de interacción	4,73	4,67
Disonancia emocional	3,47	2,12



Con la grafica obtenida en el que anteriormente hemos realizado una representación sociodemografica genérica, esta vez ha sido con las mujeres y hombres. Podemos fijarnos que “disonancia funcional” en las mujeres (2,12) es menor que la de los hombres (3,47), es decir que las mujeres tienden soportar mas los momentos en los haya más tensión en momentos determinados que los hombres pero aun asi es una cifra baja. En las “emociones negativas” tanto para las mujeres como para los hombres es la más baja.

**Grafica 4: Datos de la media obtenida y representación del “Cuestionario de Satisfacción S20/23”**

	Hombres	Mujeres
Satisfacción con la supervisión	6,7	6,01
Satisfacción con el estado de ánimo de los sujetos	6,32	6,03
Satisfacción con las prestaciones recibidas	6,14	6,18
Satisfacción intrínseca del trabajo	4,7	6,06
Satisfacción con la participación	6,8	6,97



Con los datos representados en la grafica podemos observar que casi todos los niveles tienen un nivel casi igual pero se encuentran dentro del nivel 6, exceptuando en la “satisfacción intrínseca del trabajo” por parte de los hombres con un 4,7, en cambio las mujeres poseen un nivel de 6,06. Quiere decir que las mujeres tienden a realizar acciones por mera satisfacción sin esperar ningún incentivo externo o en este caso interno

## 7. Discusión y conclusiones.

Después de haber realizado un análisis de los resultados obtenidos por determinar que no hay indicios de haber ningún tipo de desequilibrio emocional o laboral que impida realizar con buen rendimiento la labor de los profesionales día a día pese a las grandes exigencias en las que se encuentran sometidos.

Cuando obtenemos los resultados esperados en relación a la diferencia entre la psicología emocional y satisfacción laboral planteada en la Hipótesis I, según la cual hemos conseguido que no hay existe tal diferencia debido a los resultados positivos que hemos conseguido obtener, es decir en KPMG Auditoria S.L. existe una actitud y trabajo muy positivo entre los trabajadores de la misma. Es decir que a mayor nivel de satisfacción laboral experimente el sujeto, también presentara un mayor nivel de trabajo emocional y viceversa

La relación encontrada entre el bienestar y los distintos componentes del trabajo emocional (control de la interacción, disonancia emocional, emociones positivas, negativas, neutras y sensibilidad requerida), nos da una idea de cuáles son los factores que intervienen en mayor medida en dicha diferencia.

De forma similar ocurre en la hipótesis II la cual afirma que no existen diferencias en el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados según el sexo de los mismos. A pesar de tener una elevada carga de trabajo, contacto con los clientes y potenciales colaboradores, el tiempo dedicado al contacto de los mismos y variables de tipo psicológico como la inteligencia emocional, habilidades para gestionar el estrés y controlar la situación y/o la percepción que se tenga de uno mismo y de los demás, entre otras.

En conclusión no hemos encontrado ningún tipo de diferencia que nos indique haya algún problema psicológico y laboral que pueda acarrear problemas en rendimiento, dedicación y sacrificio por lo tanto hemos realizado un notable análisis de los resultados.

En cualquier caso, habremos conseguido acercarnos a comprender un poco más el fenómeno y la magnitud de la importancia del equilibrio o la independencia entre ambas dimensiones estudiadas para aportar un impacto positivo sobre las

organizaciones y también a los trabajadores. Ambos constructos parecen retroalimentarse, pues un buen ambiente físico, buenas relaciones entre compañeros y otros factores que las organizaciones pueden controlar, motivarán a que la carga emocional no sea tan pesada. Del mismo modo, una persona con mayor habilidad para el control de las emociones estará más libre de carga emocional, y por tanto, su percepción y su contenido serán mayor en su puesto de trabajo.

Es por ello que las organizaciones deben encontrar esa simetría, por un lado, dotando a las personas de herramientas que mejoren su control emocional, puesto que entendemos que no es posible cambiar la conducta de los consumidores a corto plazo y se ha demostrado en anteriores estudios que tanto la satisfacción laboral como el trabajo emocional repercuten en la calidad del servicio proporcionado a los clientes, tal y como afirman Urquiza (2012) y Hernández et al., (2009) entre otros. Y por otro lado, mejorando las condiciones laborales de dichos trabajadores, ya sea desarrollando las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo en todas las direcciones, mejorando el ambiente físico o aplicando políticas de conciliación, con tal de conseguir un mayor bienestar en el ámbito laboral y mejorar las relaciones interpersonales y empresariales.

## 8. Futuras investigaciones.

Me gustaría realizar un análisis similar pero con otras herramientas que sirvan para verificar aun mas los resultados obtenidos, pero debido al poco y falta de herramientas de trabajo ahora no ha podido ser posible pero me gustaría llevarlo a cabo mediante el paquete de análisis estadístico para Ciencias Sociales IBM SPSS v.23. para poder realizar análisis descriptivos para las variables. Utilizando la correlación de Pearson para determinar la existencia o no de correlación entre las variables satisfacción laboral y trabajo emocional y determinar la dirección de la misma (positiva o negativa). Este estadístico nos aporta un valor entre 0 y 1 que determina la correlación entre ambas variables. Cuanto más se acerque al valor 1 mayor es la correlación. El signo negativo o positivo nos indica la dirección de la correlación. Esto es, si la correlación es positiva querrá decir que a mayor trabajo emocional mayor satisfacción laboral y viceversa. En caso de ser negativa, la correlación es inversa, encontrando una menor satisfacción laboral a mayor trabajo emocional. En cualquier caso, este estadístico no es capaz de establecer relaciones de causalidad. Hallaremos la *p de Pearson* tanto para las puntuaciones totales de las escalas como entre las puntuaciones obtenidas para cada una de las diversas subescalas.

Por otro lado, analizaremos la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las variables de tipo sociodemográfico (sexo y categoría profesional) aplicamos la prueba *t de Student* para muestras independientes, con tal de profundizar y tener en cuenta cualquier variable que pudiera influir en los resultados. Además, evaluaremos la influencia de cada una de estas variables para la satisfacción laboral y el trabajo emocional, llevando a cabo un análisis de regresión lineal. Este si es capaz de establecer una relación de causalidad entre la variable dependiente y la independiente. En este caso como queremos ver la influencia de las variables mencionadas (sexo y categoría profesional) sobre el estrés y trabajo emocional, las primeras serán incluidas como variables independientes y, estas últimas como dependientes.

## 9. Bibliografía y referencias

- Abraham, R. (1999). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance–outcome relationships? *Journal of Psychology*, 133(1), 61–72. Recuperado de: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00223989909599722?needAccess=true>
- Abrajan, M. G., Contreras, J. M., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología* 14(1), 105-118. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Barbadillo, E. R., Aguilar, N. G., & Trombetta, M. (2007). Análisis empírico de los factores que explican la mejora de la opinión de auditoría: compra de opinión y mejora en las prácticas contables de la empresa. *Spanish Journal of Finance and Accounting/Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 36(134), 317-350.
- Blanco, G. (2011). Estrés laboral trabajo emocional y salud en profesionales delo área de la rehabilitación. *Revista cubana de Salud y Trabajo*, 12(2), 35-45. Recuperado de: [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol12\\_2\\_11/rst05211.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol12_2_11/rst05211.pdf)
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales (2ª ed.)*. México: Trillas.
- Brotheridge, M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of “people work” *Journal of Vocational Behavior* (60), 17-39. DOI:10.1006/jvbe.2001.1815 Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.476.6802&rep=rep1&type=pdf>
- Cano, F. J., Rodríguez, L. & García, J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 35, 29-39.

Recuperado de:  
[http://personal.us.es/fjcano/drupal/files/AEDP%2007%20\(esp\).pdf](http://personal.us.es/fjcano/drupal/files/AEDP%2007%20(esp).pdf)

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656. Recuperado de:  
<http://sci-hub.cc/10.5465/AMR.1993.9402210153>

Diamond, A., & Panamá, K. P. M. G. (2005). Gobierno Corporativo. In *IX Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Administración de Riesgos 2005*.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behaviour*, 66(2), 339-357. Recuperado de: <http://dx.doi.org.sci-hub.cc/10.1016/j.jvb.2004.02.001>

GAONA, M. E. C. M. B., CHÁVEZ, D. M. A. Y., & OROZCO, A. L. Estructura financiera desde la perspectiva de la gestión del conocimiento como un elemento competitivo en las instituciones de educación superior. Estudio de caso.

Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M., & Nogareda, C. (2007). El trabajo emocional concepto y prevención (Nota Técnica de Prevención Nº 720). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichas-Tecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_720.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichas-Tecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf)

Grandey, A. (1998, August). Emotional labor." A concept and its correlates. Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, CA.

Hegney, D., Plank, A. & Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281. Recuperado de:



<https://www.researchgate.net/publication/227522890> Extrinsic and Intrinsic Work Values Their Impact on Job Satisfaction in Nursing

Hülshager, U. R., Lang, J. W. B., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 505-521.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley: Univ. of California Press.

Kinman G (2009). Emotional labour and strain in ‘front-line’ service employees. Does mode of delivery matter? *Journal of Managerial Psychology*, 24, 118-135. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/235259288> Emotional labour and strain in front-line service employees Does mode of delivery matter

Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (13<sup>a</sup> ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado de:

Laureano-Cruces, A. L., Cabrera-López, J. E., & Mora-Torres, M. (2009). Simulando el camino de las emociones. In *Proceedings en CD, XXII Congreso Nacional y VIII Congreso Internacional de Informática y Computación de la ANIEI*. ISBN 978-607-7854-36 (Vol. 4, pp. 321-328).

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. doi:10.5465/AMR.1996.9704071861. Recuperado de: <http://scihub.cc/10.5465/AMR.1996.9704071861>

Moreno-Jimenez, B. J., Gálvez, M. H., Rodríguez, R. & Gorrosa, E. H. (2010). Emociones y Salud en el Trabajo: Análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42, 63-73. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880006>

Moreno-Jiménez, B., González Gutiérrez, J.L., & Garrosa Hernández, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En: J. Buendía y

- F. Ramos (Eds). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide. pp 59-83.  
Recuperado de:  
<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Newton, T., & Keenan, T. (1991): Further analysis of the dispositional argument in organizational behavior, *Journal of Applied Psychology*, 76, 781-787.  
Recuperado de: <http://sci-hub.cc/10.1037/0021-9010.76.6.781>
- Ramis, C. P., Manassero, M. A. & García, E. B. (2009). Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *Ciencia y Trabajo*, 32, 85-95. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Antonia\\_Manassero\\_Mas/publication/238667279\\_Consecuencias\\_del\\_Trabajo\\_Emocional\\_en\\_el\\_Sector\\_Turistico\\_Riesgos\\_Psicosociales\\_o\\_Salud\\_Laboral\\_CONSEQUENCES\\_OF\\_EMOTION\\_WORK\\_IN\\_TOURISTIC\\_SERVICES\\_PSYCHOSOCIAL\\_RISKS\\_OR\\_HEALTH/links/00b49538efcc0a79f9000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Antonia_Manassero_Mas/publication/238667279_Consecuencias_del_Trabajo_Emocional_en_el_Sector_Turistico_Riesgos_Psicosociales_o_Salud_Laboral_CONSEQUENCES_OF_EMOTION_WORK_IN_TOURISTIC_SERVICES_PSYCHOSOCIAL_RISKS_OR_HEALTH/links/00b49538efcc0a79f9000000.pdf)
- Staw, B.M., & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70, 469-480.  
Recuperado de: <http://sci-hub.cc/10.1037/0021-9010.70.3.469>
- Spencer, S., & Rupp, D. E. 2009. Angry, guilty, and conflicted: Injustice toward coworkers heightens emotional labor through cognitive and emotional mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 429-444. Recuperado de:  
<http://dx.doi.org/sci-hub.cc/10.1037/a0013804>
- Spinelli, M. A. & Canavos, G. C. (2000) Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(6), 29-33. Recuperado de:  
<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001088040004100604>
- Peiró, J. M. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo* 29(1), 62. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>

- Pozo, C. Hernández, S., Alonso, E., Cid, N., Martos, M. J., & Pérez, E. (2005b). Cumplimiento terapéutico en pacientes crónicos. Variables psicosociales implicadas. *IX Congreso Nacional de Psicología Social*, 20-223.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. En B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* (pp. 1–74). Greenwich, CT: JAI Press. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Russell\\_Cropanzano/publication/228079335\\_Affective\\_Events\\_Theory\\_A\\_Theoretical\\_Discussion\\_of\\_The\\_Structure\\_Cause\\_and\\_Consequences\\_of\\_Affective\\_Experiences\\_at\\_Work/links/0a85e533ae82c71d5f000000.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Russell_Cropanzano/publication/228079335_Affective_Events_Theory_A_Theoretical_Discussion_of_The_Structure_Cause_and_Consequences_of_Affective_Experiences_at_Work/links/0a85e533ae82c71d5f000000.pdf?origin=publication_detail)
- Yang, Jen-Te (2010) Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609-619. Recuperado de: <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/6099.pdf>
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: the concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371–400. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/Solercanto/vol-8>
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28. DOI: 10.1080/13594320500412199. Recuperado de: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13594320500412199?scroll=top&needAccess=true>
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literatura and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review* (12), 237-268. Recuperado de: [http://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Emotion-Work-and-Psychological-Well-Being\\_A-Review-of-the-Literature-and-Some-Conceptual-Considerations.pdf](http://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Emotion-Work-and-Psychological-Well-Being_A-Review-of-the-Literature-and-Some-Conceptual-Considerations.pdf)

10. Anexo. Encuestas realizadas.

a) Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt.

Nº	Contenido del ítem	0	1	2	3	4	5
<i>Actuación Superficial</i>							
1:	En mi trabajo actúo del modo como los demás piensan que debería hacerlo.						
2:	Las emociones que demuestro en mi trabajo no son las que realmente siento en ese momento.						
3:	En mi trabajo soy "encantador" sólo para causar una buena impresión a los demás.						
4:	"Vendo" a los demás la imagen que mi empresa quiere mostrar.						
5:	En mi trabajo, mi cara refleja lo que los demás esperan.						
6:	En mi trabajo expreso emociones que no son sinceras.						
<i>Actuación Profunda</i>							
7:	Aunque esté triste, en mi trabajo trato de ver el "vaso medio lleno" para levantarme el ánimo.						
8:	Cuando me siento mal en mi trabajo, intento ver las cosas desde otro punto de vista.						
9:	Cuando en mi trabajo me siento agredido por alguien, intento comprender su situación para no enojarme.						
10:	Si en mi trabajo tengo que mostrarme entusiasta y positivo, trato de pensar en algo que me haga sentir feliz.						
11:	En mi trabajo evito quedarme pensando en los problemas y pongo mi atención en otras cosas.						
12:	Cuando me siento mal en mi trabajo, trato de distraerme pensando en cosas que me ayuden a sentirme mejor.						

b) Cuestionario de Satisfacción S20/23

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>