



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MBA-P-2017-A-2019

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de:

Magister en Administración de Empresas

Por la estudiante:

Jeniffer Michelle FLORES RAMOS

Bajo la dirección de:

Silvia CUADRADO GONZALEZ

**Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Guayaquil - Ecuador
Abril de 2018**

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras

Evaluation of the Labor Satisfaction and its Incidence in the Perceived Performance by the Collaborators of Construction Companies

Jeniffer Michelle FLORES RAMOS¹

Resumen

La satisfacción laboral constituye un elemento clave en el logro de los objetivos de las organizaciones. El objetivo del presente estudio es evaluar los factores de Satisfacción Laboral que más inciden en el Desempeño percibido por los Trabajadores de Empresas Constructoras. La metodología aplicada es de tipo cuantitativo con un alcance exploratorio y descriptivo, estas investigaciones describen las características de un fenómeno. Se aplicó el instrumento de evaluación de Minnesota Satisfaction Questionary (MSQ) a una muestra de 210 empleados que se desempeñan en diferentes áreas en tres empresas constructoras. Los resultados muestran que el desarrollo personal es el factor de satisfacción laboral que más incide en su desempeño, mientras que la relación con la autoridad es el que menos incide. Se concluye que los factores de Satisfacción Laboral predominantes en los trabajadores del sector de la construcción corresponden a relaciones sociales (64%) y desarrollo personal (65%).

Palabras clave:

Satisfacción Laboral, Desempeño laboral y Empresas Constructoras.

Abstract

Job satisfaction is a key element in achieving the objectives of organizations. The purpose of the present study is to evaluate the factors of Labor Satisfaction that most affect the Performance perceived by the Workers of Construction Companies. The applied methodology is of quantitative type with an exploratory and descriptive scope, these investigations describe the characteristics of a phenomenon, it is also correlational, since the present study has as objective to know the relationship that exists between the variables satisfaction and performance. The Minnesota Satisfaction Questionary (MSQ) evaluation instrument was applied to a sample of 210 employees who work in different areas in three construction companies in the canton. The results show that personal development is the factor of job satisfaction that most affects their performance, while the relationship with the authority is the least affected. It is concluded that the factors of Labor Satisfaction prevailing in the workers of the construction sector correspond to social relations (64%) and personal development (65%).

Key words

Labor Satisfaction, Work Performance and Construction Companies.

Clasificación JEL
JEL Classification

M54

¹ Ingeniera Civil, UCSG – Ecuador. E-mail jmfloresr@uees.edu.ec.

Introducción

En las organizaciones, tanto públicas como privadas, existen entornos sometidos a cambios constantes que pueden afectar a la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores. Debido a lo antes expuesto, es imprescindible que las entidades se enfoquen en lograr el bienestar del recurso humano, ya que las personas contribuyen a lograr los objetivos propuestos, y constituyen una ventaja competitiva en las instituciones (Porter, 1962).

Con base en los resultados obtenidos de un estudio realizado por la Secretaria Nacional de Administración Pública, SNAP (2016), a una muestra conformada por 51.387 empleados, de 84 instituciones públicas del país, se determinó que el 73% corresponde a la percepción que tiene el personal de las instituciones públicas hacia su ambiente de trabajo y presenta una relación significativa con su desempeño.

Existen diversos estudios que muestran la importancia de realizar un análisis del grado de satisfacción de los trabajadores, ya que ésta no solo se relaciona con factores intrínsecos como el logro o reconocimiento, sino que también generan un impacto en los factores relacionados con el contexto organizativo, como las condiciones físicas, rotación, absentismo, productividad y aspectos psicosociales (ambiente físico, normas remuneraciones, relaciones con compañeros y jefes) (Herzberg et.al, 1959).

Sin embargo, la percepción de cada trabajador es distinta y está determinada por diversos factores que afectan directamente a la satisfacción laboral. Un estudio realizado a los profesionales de la construcción en la comunidad Valenciana de España, en el año 2010, estableció que existían diversos factores que incidían en el desempeño de los trabajadores, pero no se determinó cuál era más importante que otro. Entre los factores que se mencionaron en dicho estudio se encuentran; los relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, factores intrínsecos como la identidad, el interés, la variedad y la significatividad de las tareas

realizadas, el reconocimiento obtenido y el reto cotidiano, estos a su vez forman parte de la satisfacción laboral (Navarro, Llinares, & Montañana, 2010).

Algunos estudios sobre satisfacción laboral ayudan a identificar los diversos factores que inciden en el desempeño de los trabajadores, por ejemplo, en una investigación realizada a 210 trabajadores de tres empresas constructoras de la ciudad Puerto Montt de Chile, se determinó que los factores que conllevan a tener un alto grado de satisfacción laboral son: la relación personal con los superiores, el apoyo de los superiores hacia los trabajadores, la capacidad de toma de decisión en el equipo de trabajo, oportunidades de formación y oportunidades de promoción que ofrece la empresa. Adicionalmente, consideran que realizar un trabajo de baja autonomía aumenta el grado de insatisfacción en los trabajadores, especialmente en los de alta dirección (Caro & Jiménez, 2014).

A partir de lo anterior, se puede determinar la afectación en el desempeño de los trabajadores, a causa de los diversos factores de la satisfacción laboral. De acuerdo a lo establecido por Herzberg (2013), existen diversos factores intrínsecos, los mismos que se relacionan con las actividades que desarrolla el trabajador para la empresa. Estos factores incluyen el desarrollo personal y reconocimiento laboral; además, según Saari & Judge (2004), la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño, ya que, cuando un trabajador está alegre y conforme con el ambiente laboral y las actividades que realiza, será más productivo y contribuirá al desarrollo de la empresa.

Por lo expuesto, resulta fundamental realizar un estudio de satisfacción laboral en las organizaciones, ya que ésta se relaciona con el bienestar de los trabajadores, la productividad y la calidad (Chiang, Gómez, & Salazar, 2014).

Adicionalmente, para las empresas constructoras es importante evaluar los factores de satisfacción laboral que más inciden en el desempeño de los

trabajadores, principalmente, porque este tipo de entidades están dedicadas a la prestación de servicios y constituyen un sector clave para el desarrollo de la economía ecuatoriana. Las empresas que se dedican a la construcción como actividades productivas demandan intensidad en cuanto a mano de obra. No obstante, la participación del área de recursos humanos ha sido descuidada en este tipo de empresas (Gutiérrez, 2013).

Para la realización de este artículo se hizo una revisión bibliográfica de las bases de datos de artículos científicos como: Scielo, Scopus, Google Académico y Ebsco, cuyas variables de alrededor de 100 búsquedas fueron: satisfacción laboral en empresas constructoras, su relación con el desempeño laboral, factores que afectan la satisfacción laboral, desempeño percibido por los trabajadores.

De esta forma se puede evidenciar que en varios países ya existen estudios relacionados con la satisfacción laboral e, incluso, se enuncian los factores que intervienen en el grado de satisfacción de los trabajadores de empresas constructoras. Un estudio de desempeño laboral y satisfacción en el trabajo realizado por Granizo (2017), a los colaboradores de la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., determinó que mientras más satisfechos estén los colaboradores en la empresa, mejor será su desempeño laboral (Caballero, 2002).

Entre los estudios existentes, se encuentra se encuentra que existe un estudio previo de satisfacción laboral realizado en el año 2012 al personal administrativo de una empresa constructora de Ecuador (Ciport S.A.). Pero a la vez se evidencia, que no existen investigaciones específicas en las cuales se analicen los factores de satisfacción laboral que más inciden en el desempeño percibido por los trabajadores de empresas constructoras.

Con base en la información antes expuesta, mediante el presente trabajo investigativo, se pretende mostrar las diversas conceptualizaciones alrededor de la satisfacción laboral y el desempeño

percibido por los trabajadores, además de mostrar la importancia de explorar el nivel de esta relación en las compañías constructoras del cantón Babahoyo. Con la finalidad de aportar a la elaboración de un análisis correlacional con evidencias investigativas que favorezca la toma de decisiones de las empresas constructoras.

Con el fin de lograr lo antes mencionado, se plantea como objetivo, evaluar los factores de satisfacción laboral que más inciden en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del cantón Babahoyo. El estudio es de tipo Cuantitativo, ya que se analiza la información obtenida de los encuestados y se determina la correlación existente de las variables (satisfacción y desempeño). Para lograr el objetivo de la presente investigación, se han establecido cuatro partes fundamentales, en las que se incluyen las definiciones de satisfacción y desempeño, los factores de satisfacción laboral, correlación entre los factores de satisfacción y desempeño, conclusiones y recomendaciones

Como primer punto se exponen las definiciones de satisfacción y desempeño de los trabajadores.

En la segunda sección se establecen los factores de Satisfacción Laboral que más inciden en el desempeño del personal de las empresas constructoras del cantón Babahoyo, a través de la aplicación de la Escala de Minnesota (MSQ), la misma que permite evaluar la satisfacción laboral, y el desempeño percibido por los trabajadores se analizará mediante evaluaciones de desempeño, con la ayuda de encuestas.

En tercer lugar se evalúa la correlación entre los factores de Satisfacción Laboral y Desempeño del personal de las empresas constructoras del cantón Babahoyo, con base en el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y desempeño.

Finalmente, en la cuarta parte se establecen las conclusiones y recomendaciones fundamentadas en el análisis de los resultados de las encuestas, y se enuncian los factores de satisfacción laboral que más

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras.

inciden en el desempeño de los trabajadores de las empresas constructoras del cantón Babahoyo; considerables para la toma de decisiones y por ende para el establecimiento de acciones que futuras líneas de investigación.

Satisfacción Laboral

Según Hoppock (1935), la satisfacción estaba relacionada con la calidad de vida de los empleados y la operación de las organizaciones. Mientras que para Palma (2012), la satisfacción laboral surge de los sentimientos y emociones generados en los empleados, hacia las actividades que desarrollan en la empresa para la que laboran, a su vez, se relaciona con factores culturales, sociales, formativos, etc.

En una investigación realizada por Chiang, Salazar y Núñez (2007), se define la satisfacción laboral como un concepto que se ha ido modificando con el pasar de los años, y se ha definido como un estado emocional que varía de acuerdo a las experiencias laborales del trabajador.

Gargallo (2008), en su estudio logra identificar la importancia que tiene la satisfacción en las empresas, debido a que está relacionada con la productividad y, a su vez, genera resultados positivos que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa.

Clifford (2013) afirma, la satisfacción laboral ha tenido mayor interés en los últimos años, por diversos motivos, constituyendo la razón principal, el hecho de relacionarse con factores como: la productividad, ausentismo, rotación y eficacia dentro de la empresa.

Existen diversas teorías propuestas por diferentes autores, en las que señalan que la satisfacción laboral está determinada por el nivel en que esta cumple con las necesidades establecidas por los trabajadores.

La Teoría de la Jerarquía de necesidades, según Maslow (1954), estableció la hipótesis que el ser humano tiene 5 necesidades fundamentales: las fisiológicas, seguridad, social, estima y

autorrealización. Con base en esta teoría serán más satisfactorios los puestos de trabajo en los que los empleados logren cubrir el mayor número de necesidades.

En la teoría del ajuste en el trabajo, Dawis & Lofquist (1984) afirman que la relación del trabajador con su ambiente laboral, depende de las necesidades, cualidades y características del cargo a ejercer en la empresa. Cabe recalcar que una mala relación entre las características antes expuestas y el entorno laboral pueden provocar baja motivación en los empleados.

Posteriormente se presentan varias revisiones y reflexiones de las Teorías de los eventos situacionales, propuestas por Quarstein, MacAfee & Glassman (1992), "la satisfacción laboral se relaciona con dos factores: características y eventos situacionales" (p. 90). Dichos factores ayudan a explicar el por qué existen diferencias en el grado de satisfacción laboral, aun cuando el puesto, salario, posibilidades de promoción, entre otras, son las mismas.

Se entiende por características situacionales a todos los aspectos que se establecen en la entrevista antes de aceptar el trabajo, por ejemplo, el salario, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, supervisión y políticas de la empresa. Así mismo, los eventos situacionales se relacionan con la operativa diaria, por lo que no se pueden prever (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992).

Según Peiró (1985), el grado de satisfacción percibido por los trabajadores, se ve afectado por dos factores: los eventos o condiciones y los agentes.

Tabla. 1
Factores de satisfacción laboral

Eventos o condiciones	Agentes
Puesto que ocupa	Trabajador
Remuneración	Jefes o superiores
Ascensos	Colaboradores
Ambiente de trabajo	Subordinados
	Características intrínsecas de la empresa

Fuente: Peiró (1985)

Herzberger et al. (1959), manifiestan lo siguiente: “existen dos elementos responsables de la satisfacción los higiénicos (extrínsecos) y motivacionales (intrínsecos)” (p.115). Los intrínsecos están relacionados con las actividades que desempeña el trabajador (autonomía, reconocimiento, posibilidad de ascenso, responsabilidad, interés, logro, responsabilidad, etc.); por otro lado, los extrínsecos tienen su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas con el ambiente y las condiciones en las que el trabajador desarrolla sus actividades (normas y procedimientos, relación con los superiores y compañeros, condiciones físicas, horas de trabajo, supervisión, entre otras).

Hoy en día resulta difícil establecer un único concepto de satisfacción laboral, tal es el caso, que en algunas instancias los propios autores elaboran una definición para dicho constructo. Con base en la investigación de un primer grupo de autores definen a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Según la definición propuesta por Locke (1976) la satisfacción se considera como un beneficio emocional resultante de las actividades que los trabajadores realizan en la empresa, Muchinsky (2000) en su análisis considera la satisfacción un efecto resultante del placer obtenido por la persona debido a las actividades que realiza en su trabajo. De lo antes expuesto y según Leal et al. (2004), se concluye que un trabajador se siente satisfecho con su trabajo cuando por la ejecución del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad.

Existe otra posición de un grupo autores, en la cual manifiestan que la definición de satisfacción va más allá de algo emocional, es decir, lo relacionan con la actitud que tiene el trabajador hacia su trabajo. De ese modo, según Bravo et al. (2002), la satisfacción es una actitud que desarrolla la persona su trabajo.

La satisfacción laboral es un constructo que se puede evaluar desde dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional. Ambas perspectivas se diferencian, en que la primera considera a la satisfacción como

una actitud hacia el trabajo en general; por otro lado, la multidimensional, analiza todos los factores que intervienen para generar la satisfacción laboral. Basándose en la misma teoría, se analizan diferentes “factores que intervienen en la satisfacción laboral, por ejemplo, la supervisión, la organización, relaciones los compañeros de trabajo, las condiciones de trabajo, oportunidades de progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, salario, con los subordinados, estabilidad en el empleo, la satisfacción extrínseca en general, actividades a realizar en el trabajo y con el desarrollo personal” (Bravo et al. 2002, p. 80).

Instrumento de medición de la Satisfacción Laboral

En la revisión bibliográfica, se ha podido determinar que no existe una definición única para satisfacción laboral. El enfoque y la importancia de cada uno de los factores que intervienen en la satisfacción laboral, han hecho posible el desarrollo de diversas investigaciones que han influido en la definición. Al igual que sucede con la definición de satisfacción laboral, no se ha podido establecer un único método de medición.

En la revisión de la literatura, se ha podido observar que existe un cuestionario para el análisis de la satisfacción laboral en las empresas, el cual se clasifica en dos grandes grupos: “los cuestionarios que permiten evaluar la satisfacción laboral de manera general, y los propuestos por diversos autores, en los que se analizan varios factores que influyen en la satisfacción. De ese modo, el segundo tipo de cuestionario a más de evaluar cada factor, permite tomar acciones sobre aquellos factores que generen insatisfacción en los trabajadores” (Sánchez, 2006, p.20).

A partir de lo planteado anteriormente, en la Tabla 2 se detallan los diversos cuestionarios para evaluar la satisfacción laboral, se enuncian las principales características de los cuestionarios, el autor y el año.

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras.

Tabla. 2. Instrumentos para evaluar la satisfacción laboral

Clasificación	Cuestionario	Autor	Año	Característica
Global	<i>Overall Job Satisfaction</i>	Hoppock	1935	4 ítems, que ayudan a valorar los siguientes aspectos: sentimiento hacia el trabajo, tiempo de satisfacción, posibilidad de cambiar de trabajo y comparación con otros
Global	Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S20/23)	Meliá, Peiró y Calatayud	1986	23 ítems
En función de los factores	Cuestionario de satisfacción de necesidades	Porter	1961	13 ítems, incluye: seguridad, factor social, autoestima, autonomía, actualización y recompensas
En función de los factores	<i>Index of Organizational Reactions (IOR)</i>	Smith	1962	42 ítems que analizan 8 facetas; "cantidad de trabajo, tipo de trabajo,

				recompensas, supervisión, relación con los compañeros, identificación con la compañía, facilidades de desarrollo y condiciones físicas" (Smith, 1962, p. 13)
En función de los factores	<i>Minnesota Satisfaction Questionnaire</i>	Weiss et al.	1967	La versión completa consta de 100 ítems, y la versión corta está computada por 20 ítems, para evaluar la satisfacción intrínseca y extrínseca
En función de los factores	Escala de satisfacción	War, Cook y Wall	1979	15 ítems para evaluar la satisfacción intrínseca y extrínseca

Overall Job Satisfaction

Según Hoppock (1935), en el cuestionario se analiza la satisfacción laboral con base en el resultado de cuatro ítems, los mismos que evalúan el sentimiento hacia el trabajo, tiempo de satisfacción, posibilidad de cambiar de empleo y la comparación con otros. Los resultados se obtienen con base en escalas de siete puntos.

Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S20/23)

Meliá, Peiró y Calatayud (1986) elaboraron un cuestionario compuesto por 23 ítems que permiten evaluar la satisfacción mediante 5 factores: satisfacción con la supervisión, ambiente físico, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación. Cada uno de los ítems se evalúan mediante una escala del 1 al 7; en la que 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

Cuestionario de satisfacción de necesidades

Un estudio desarrollado por Porter (1961), mostró un cuestionario conformado por 13 ítems, mediante los cuales se analizan 6 aspectos fundamentales para la satisfacción laboral: seguridad, aspecto social, autoestima, autonomía, actualización y recompensas. Cada uno de los ítems se evaluó mediante una escala del 1 al 7.

Cuestionario Index of Organizational Reactions (IOR)

En el cuestionario propuesto por Smith (1962), se evalúa la satisfacción laboral desde 8 enfoques: cantidad de trabajo, tipo de trabajo, recompensas, supervisión, relación con los compañeros, identificación con la compañía, facilidades de desarrollo y condiciones físicas. El cuestionario contiene 42 ítems de la satisfacción laboral, los cuales se evalúan mediante una escala que varía de 1 al 5, en la cual 1 se refiere a una influencia muy desfavorable y 5 determina una influencia muy favorable.

Minnesota Satisfaction Questionnaire

Weiss et al.(1967) analiza la satisfacción laboral desde dos dimensiones: intrínseca y extrínseca. La versión completa consta de 100 ítems, y la versión corta está compuesta por 20 ítems, cada uno de ellos se evalúa mediante una escala de Likert de cinco puntos donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. La satisfacción intrínseca se evalúa por los ítems 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18 y 20; mientras que la extrínseca se mide por los ítems 5, 6, 12, 13, 14 y 19.

Escala de satisfacción

En el cuestionario de Warr, Cook, & Wall (1979) se evalúan 15 ítems, mismos que analizan diversos factores que intervienen en la satisfacción intrínseca (reconocimiento en el trabajo, responsabilidad, logro, ascensos, contenido del trabajo, entre otros) y extrínseca (salario, supervisión, horarios, relaciones con los compañeros, entre otros). Cada uno de los ítems se evalúa mediante una escala del 1 al 7, en la cual 1 se utiliza para valorar dicho ítem como muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

Instrumentos de medición en empresas constructoras

Entre los cuestionarios aplicados a trabajadores de empresas constructoras se encuentran el cuestionario de Meliá, Peiró y Calatayud (1986). Adicionalmente, el cuestionario de Palma (2002) comprende 7 dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Tabla 3.- Cuadro comparativo de las escalas de medición de Satisfacción Laboral

Dimensiones o aspectos	Clasificación		Empresas constructoras
	Global	Por factores	

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras.

	Overall Job Satisfaction (Hoppock, 1935)	Cuestionario de Satisfacción (S20/23) (Melía, Peiró y Calatayud,	Cuestionario de satisfacción de necesidades (Porter, 1961)	Index of Organizational Reactions (IOR) (Smith, 1962)	Minnessota Satisfaction Questionnaire (Weiss et al., 1967)	Escala de satisfacción (War, Cook y Wall, 1979)	Cuestionario de Satisfacción (S20/23) (Melía, Peiró y Calatayud,	Cuestionario de Satisfacción (Palma, 2002)
Satisfacción con el trabajo en sí mismo o en general	x				x			
Tiempo de satisfacción	x							
Posibilidad de cambiar de empleo	x							
Comparación con otros	x							
Satisfacción con la supervisión		x		x			x	
Satisfacción con el ambiente físico		x		x	x	x	x	x
Prestaciones		x					x	
Satisfacción intrínseca		x					x	
Participación		x					x	
Seguridad			x		x			
Aspecto social			x		x			x
Autoestima			x		x			
Autonomía			x		x			
Actualización			x		x			
Satisfacción con la remuneración, Recompensas económicas			x	x	x	x		x
Cantidad y calidad de trabajo				x	x	x		x
Tipo de trabajo				x	x	x		
Relación con los compañeros				x	x			
Identificación con la compañía				x	x			
Facilidades de desarrollo, promoción				x	x	x		x
Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo (S. Intrínseca con el trabajo)					x			
Satisfacción con la relación subordinado - supervisor					x			x
Satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo					x	x		
Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo					x			

Satisfacción con la política y recursos de la compañía	x	x	x
Retroalimentación del propio trabajo	x		
Responsabilidad			x

Una vez detalladas las principales características de cada uno de los cuestionarios propuestos por diversos autores para evaluar la satisfacción de forma global y en función de los factores, y después de la revisión de diversos artículos de empresas tanto públicas como privadas de Ecuador, se decidió utilizar la versión corta de Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

El MSQ ha sido aplicado en instituciones educativas, empresas privadas como TAME, e Inmobiliaria El Portal, así también en entidades públicas como GADs, ministerios, entre otros. Su aplicación ha proporcionado buenos resultados que ayudan a medir el nivel de satisfacción de los trabajadores. Esto se logra mediante el análisis los 20 ítems; además el MSQ es ideal para el desarrollo de este artículo porque permite evaluar la satisfacción en función de los factores, de esa manera se puede determinar la incidencia de cada uno de ellos en la satisfacción laboral.

Desempeño Laboral

Existen definiciones acerca del desempeño laboral, propuestas por diversos autores, pero todos se asemejan al rendimiento o comportamientos adoptados por una persona para cumplir con las actividades y responsabilidades que ha adquirido dentro de la organización (Stoner, 1994).

Según los autores Quintero, Africano, & Faría, (2008), el desempeño laboral se define como el proceder del trabajador para alcanzar los objetivos propuestos; además proponen características que se relacionan con el desempeño: La relación interpersonal, dimensión técnica y el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de la atención.

Según Robbins (2009), en el desarrollo de su estudio estableció que el desempeño

laboral se determina por tres tipos de conductas: desempeño de tarea, civismo y falta de productividad. La primera, se refiere al desarrollo de las actividades para las que fue contratado el trabajador, la segunda, implica tener un mejor desenvolvimiento dentro de la organización y, finalmente, la tercera, hace referencia a las acciones o falta de ellas que perjudican a la empresa (robos, ausentismo, comportamientos agresivos, entre otros).

Milkovich & Boudreau (1994) definen al desempeño laboral como una actividad relacionada o resultante de la interacción de las características de cada persona (cualidades, necesidades y habilidades), el tipo de trabajo y la organización como tal.

Adicionalmente, para Ivancevich (2005), la evaluación del desempeño constituye una actividad mediante la cual se determina el grado de desempeño del trabajador, debido a lo antes expuesto este proceso se convierte en una información importante tanto para el empleado como para el empleador, ya que ofrece una retroalimentación de su rendimiento laboral. Lo antes expuesto permite enunciar diversas situaciones, por ejemplo, la frustración que debe sentir un trabajador cuyo grado de desempeño es superior al de un compañero que recibe el mismo sueldo, generando como resultado la falta de satisfacción para realizar bien las actividades laborales.

Factores de desempeño laboral

Algunos estudios proponen diferentes aspectos para evaluar el desempeño de los trabajadores, entre los cuales constan: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo, tipo de trabajo y maximizar el desempeño.

Factores actitudinales

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras.

Davis y Newtrons (2000), mencionan que los factores actitudinales que inciden en el desempeño laboral son: disciplina, actitud cooperativa, responsabilidad, seguridad, creatividad y capacidad de superación.

Factores Operativos

Davis y Newtrons (2000), concluyen que los factores operativos que se relacionan con el desempeño son: conocimiento de las actividades a realizar en el trabajo, calidad y cantidad, trabajo en equipo y liderazgo.

Otros autores como Jones y George (2006), y Koontz y Weihrich (2007), proponen dos alternativas para evaluar al personal de una empresa: evaluación informal y formal.

Evaluación informal

Los autores Jones y George (2006), definen que la evaluación informal determina el avance de las actividades, y a la vez las diversas acciones y correctivos para superar las debilidades. Para ello, es importante para la organización que tanto los superiores como los subordinados conozcan los resultados de la evaluación de desempeño para que pueden darse cuenta de los aspectos que deben mejorar. Incluye entrevistas con los empleados, análisis mediante observación y revisión de los documentos de los trabajadores.

Evaluación formal

Koontz y Weihrich (2007) determinaron que la evaluación debe basarse en el alcance de metas y objetivos. Otros autores como Ivancevich et al. (2006) detallan que las evaluaciones formales se basan en una planificación del proceso de evaluación, mismo que se debe realizar cada año.

Lo expuesto por los autores permite que los trabajadores estén conscientes de su desempeño y conozcan la calificación resultante de la evaluación de desempeño; además, posibilita identificar a los empleados que se han destacado en sus labores, para lo cual recibirían recompensas.

Por lo anterior expuesto, se puede concluir que el desempeño de un trabajador varía en

función de los factores operativos y actitudinales de cada individuo; sin embargo, no solo los factores antes expuestos determinan el desempeño de un trabajador, ya que se debe considerar las herramientas de trabajo para el desarrollo de las actividades (Strauss, 1981).

Instrumentos de medición

Cuestionario de Desempeño Laboral

Un estudio desarrollado Inostroza (2012), en el cual se propone un cuestionario con 18 ítems, valorados mediante una escala de 0 a 10, en el cual 0 significa un desempeño bajo y 10 un desempeño elevado. Las dimensiones analizadas en dicho cuestionario son: Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño en la función, conocimiento de la institución, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad.

Satisfacción Laboral vs. Desempeño Laboral

Existen diversos autores, como Kopelman et al. (1990), Parker et al. (2003), Patterson, Warr & West (2004) y Griffith (2006) que consideran que la relación entre satisfacción y desempeño laboral es directa, por varias razones, entre ellas la afectación que se genera en el desempeño cuando el trabajador está insatisfecho por alguna circunstancia.

Según Al-Ameri (2000), la satisfacción laboral tiene una relación significativa con la familia, de ese modo, a medida que aumentan los conflictos familiares, los niveles de satisfacción laboral tienden a disminuir.

Salinas, Laguna & Mendoza (1994), definen el modelo de Vroom, como un modelo de satisfacción en el que se destaca que el trabajador es feliz y está satisfecho con su trabajo, cuando se le permite obtener lo que desea y tendrá un desempeño eficiente a medida que las actividades que realiza lo lleven a cumplir sus objetivos y satisfacer sus necesidades.

De esta manera, Palma (2004) define "el desempeño como la actitud del trabajador

hacia las actividades que realiza en la empresa, sumado a los diversos factores de satisfacción como: las condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas; parámetros que facilitan el desempeño en la empresa” (p. 26). Otro concepto definido por Torrealba, Vera & Cortés (2007), indica que los factores de satisfacción son: la esperanza de éxito en el desempeño y la valencia; además las propuestas por Maslow (1954), en las que se consideran: las fisiológicas, seguridad, aspecto social, estima y autorrealización.

En investigaciones realizadas por Robbins (2009), se concluye que existe una alta probabilidad de que un trabajador y satisfecho con su trabajo tenga un mejor desempeño en la empresa y sea más productivo para la misma.

A continuación se enuncian tres variables que relacionan la satisfacción y el desempeño laboral:

La primera es el involucramiento, el cual se define como la dedicación, tiempo y esfuerzo que el trabajador invierte en las actividades que realiza, la rotación puede ser considerada como un aspecto positivo o negativo, todo depende en la medida que se aplica, y por último el ausentismo e impuntualidad.

Metodología

El estudio es de tipo cuantitativo con un alcance exploratorio y descriptivo, ya que según Sampieri et al. (2006) estas investigaciones describen las características de un fenómeno, además es correlacional, ya que el presente estudio tiene como objetivo conocer la relación que existe entre las variables satisfacción y desempeño.

La población está constituida por las empresas del sector de la construcción, la muestra seleccionada es aleatoria por conveniencia y está formada por 210 trabajadores de tres empresas constructoras de la ciudad de Babahoyo.

Para las empresas constructoras existen diversos factores que afectan la satisfacción laboral, entre los principales se encuentran: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Pero, se genera un malestar para la compañía, en medida que el o los factores de satisfacción laboral se ven afectados y comprometen el desempeño de los trabajadores dentro de la compañía. Por ello se establece la siguiente interrogante ¿Cuáles son los factores de satisfacción laboral que más que inciden en el desempeño percibido por los trabajadores?

Para determinar los factores de satisfacción laboral que más que inciden en el desempeño percibido por los trabajadores, se considera como población de estudio, tres empresas constructoras del cantón Babahoyo con un total de 600 personas, entre empleados y trabajadores de las diferentes áreas de las empresas, sin embargo, con la finalidad de realizar un análisis objetivo se tomó como muestra 210 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario manual, siendo el tipo de muestra probabilística y por medio de una selección aleatoria. Las edades de los trabajadores encuestados oscilan entre los 20 y 65 años del sexo masculino y femenino. El 85% de la encuesta fue respondida por hombres, en comparación con un 15% respondido por mujeres.

A través de la escala de Satisfacción Laboral MSQ, se evalúan dos dimensiones: satisfacción intrínseca (14 ítems) y extrínseca (6 ítems); cada ítem se valora mediante una escala del 1 al 7, en el cual 1 es igual a totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo. El cuestionario consta de 20 ítems y se ha elaborado con la finalidad de medir la satisfacción de los trabajadores con sus puestos de trabajo; el cuestionario fue desarrollado por Weiss et al. (1967) se aplica a adultos de 18 años a más, tiene un tiempo de aplicación de 15 a 20 minutos aproximadamente. Se mide la satisfacción intrínseca y extrínseca, con base en factores como: aplicación de

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras.

habilidades en el trabajo, relaciones con los compañeros de trabajo, logros, creatividad, reconocimiento, actividad, autonomía, responsabilidad, desarrollo, seguridad, relaciones humanas, autoridad, servicio social, supervisión técnica, políticas de la organización, variedad de las tareas, compensación y condiciones de trabajo (Patlán, Martínez, & Hernández, 2012, pp. 6-9).

El cuestionario se desarrolló de forma anónima y voluntario, mediante su aplicación se podrá tener una visión más específica sobre los factores de satisfacción que afectan al desempeño de los empleados.

Para la evaluación del desempeño se utilizó un cuestionario, en el que se analizaron 6 dimensiones: Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño en la función, conocimiento de la institución, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad. Con respecto a su aplicación y escala de calificación es manual, Sus puntuaciones varían desde 1 a 4, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo.

En cuanto al análisis de los datos, se usó el programa SPSS versión 22, se analizaron la satisfacción laboral y desempeño, con base en los factores establecidos en el cuestionario de MSQ. Se realizaron análisis descriptivos (medias y desviaciones típicas), análisis de confiabilidad alfa de Cronbach y correlaciones.

A continuación se mostrarán los resultados, con base en la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las empresas constructoras.

Además, con este estudio investigativo, que involucra la recopilación de información obtenida de varias fuentes bibliográficas, se tendrá un punto de partida para la toma de decisiones e implementación de nuevas estrategias que permitan a las empresas. Con base en los resultados mostrados en la Tabla 4, en los cuáles se analizan los diversos factores de satisfacción laboral, se pudo determinar en función de los

responder ante las necesidades de sus trabajadores.

Resultados

Los resultados del análisis se muestran a continuación: Se encuestaron a 210 trabajadores de empresas constructoras, de los cuales el 85% son del género masculino y el 15% del femenino. De estos, el 28% de los encuestados tienen entre 30-39 años de edad, el 27% de 21-29 años, el 18% de 40-49 años, el 16% de 50-59 años y el 5% 60 años o más.

En cuanto al nivel académico de los trabajadores, el 38% poseen estudios de secundaria, el 21% poseen títulos universitarios, el 18% estudios de primaria, 10% maestrías, 8% tienen títulos técnicos, y apenas el 6% poseen estudios de cuarto nivel (doctorado).

Respecto al tiempo que ha laborado cada trabajador de la empresa, el 38% de los trabajadores laboran en la institución desde hace 1 o 3 años, el 24% ha laborado en la empresa durante los últimos 4 a 7 años, el

20% en los últimos 6 meses, el 10% desde 7 meses a un año, y el 8% durante 8 años o más.

Tabla 4.- Estadísticos Descriptivos de Satisfacción Laboral

Ítems	Media	Desviación típica	Promedios Dimensionales
SATIN1	4.23	1,631	
SATIN2	4,21	1,557	
SATIN3	4,03	1,51	
SATIN4	3,98	1,631	
SATIN7	4,20	1,557	
SATIN8	4,16	1,51	70,32%
SATIN9	4,03	1,47	
SATIN10	4,16	1,45	
SATIN11	4,02	1,522	
SATIN15	3,79	1,535	
SATIN16	4,19	1,549	
SATIN20	4,12	1,444	
SATEX5	4,88	1,745	
SATEX6	4,88	1,699	
SATEX12	4,12	1,113	
SATEX13	4,70	1,518	55,18%
SATEX14	4,23	1,55	
SATEX17	3,93	1,495	
SATEX18	4,84	1,483	
SATEX19	4,18	1,151	

Fuente: Elaboración propia estadísticos descriptivos (media, desviación típica, promedios dimensionales), que la

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras

media oscila entre 4,88 (SATEX5) “*me gusta la forma en que mi jefe directo o supervisor maneja a los subalternos*” (SATEX6) “*mi jefe directo o supervisor tiene las competencias para tomar las decisiones que debe tomar*” y 4,23 (SATIN1) “*me mantengo ocupado todo el tiempo*”. Los Promedios

Dimensionales indican que el 70,32% están representado por los valores intrínsecos de Satisfacción Laboral, en total de 12 ítems (1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20). Las variables extrínsecas de Satisfacción Laboral, están representadas por el 55,18%, para un total de 8 ítems (5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19).

Tabla 5.- Correlación Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

	Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo	Desempeño en la función	Conocimiento de la institución	Proactividad e innovación	Relaciones interpersonales	Productividad
Aplicación de habilidades en el trabajo	,415	,621 [*]	,769 ^{**}	0.401	,516	,722 ^{**}
Relaciones con los compañeros de trabajo	,218	,592 ^{**}	,487	,499 [*]	,587 [*]	,639 [*]
Logros	,457	,791 ^{**}	,291	0.696	,471	,712 ^{**}
Creatividad	,721 ^{**}	,541	,618 [*]	,628 [*]	,718 ^{**}	,722 ^{**}
Reconocimiento	,796 [*]	,602 [*]	,489	0.729 ^{**}	,670 ^{**}	,601 [*]
Actividad	,527 ^{**}	,384	,477	,688 ^{**}	,571 [*]	,745 ^{**}
Autonomía	,501	,517 [*]	,557 [*]	,708 ^{**}	,481	,735 ^{**}
Responsabilidad	,452	,509 [*]	,693 ^{**}	,718 ^{**}	,674 ^{**}	,671 [*]
Desarrollo	,711 [*]	,702 ^{**}	,712 ^{**}	0.721 ^{**}	,742 ^{**}	,796 ^{**}
Seguridad	,582	,541 [*]	,541 [*]	,578 [*]	,401	,651 [*]
Relaciones sociales	,591 ^{**}	,681 ^{**}	,587 ^{**}	,711 [*]	,691 ^{**}	,732 ^{**}
Relación con la autoridad	,260	,369	,389	,411	,651 [*]	,641 [*]
Servicio social	,379 [*]	,602 [*]	,450	,651 ^{**}	,620 [*]	,741 ^{**}
Supervisión técnica	,563 [*]	,651 ^{**}	,341	,461	,485	,556 [*]
Políticas de la organización	,716 ^{**}	,655 [*]	,721 ^{**}	,481	,491	,519 [*]
Variedad de las tareas	,744 ^{**}	,649 [*]	,688 ^{**}	,341	,605 [*]	,624 [*]
Compensación	,219	,734 [*]	,679 ^{**}	,477	,621 [*]	,632 [*]
Condiciones de trabajo	,457	,378	,389	0,510 [*]	,435	,781 ^{**}

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * .La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 6.- Propiedades Psicométricas de la escala de Satisfacción Laboral

ANÁLISIS DE FIABILIDAD POR DIMENSIÓN	Kaiser-Meyer-Olkin.	Chi-cuadrado aproximado	gl	Sig.	Alf de Cronbach	N de elementos
Satisfacción Laboral Intrínseca	0,928	3773,886	66	0	0,963	12
Satisfacción Laboral Extrínseca	0,900	2347,581	28	0	0,950	8
Total Escala Satisfacción Laboral					0,977	20

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la consistencia de los ítems, reflejados en la Tabla 6, los resultados correspondientes a la Propiedades Psicométricas de la escala de Satisfacción Laboral, demuestran un coeficiente total como Alfa de Cronbach de 0,977. De esta manera la fiabilidad para la Satisfacción Laboral en sus componentes Intrínsecos es de 0,963 y para los componentes extrínsecos es de 0,950; por tanto, los

coeficientes se muestran como excelente, debido a su proximidad con el coeficiente 1.

Por tanto, en cuanto al índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach, se concluye que las variables se relacionan.

En la Tabla 7 se presenta la correlación entre las variables de desempeño y Satisfacción Laboral. De acuerdo al análisis de Pearson, el grado de afinidad entre estas, demuestran que existe una relación

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras.

significativa de Desempeño Laboral en Satisfacción Intrínseca (0,731) y en Satisfacción Extrínseca (0,701).

Tabla 7.- Correlación Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral

	SATIN	SATEX
DESLAB	,731**	,701**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 8 se muestran los coeficientes de regresión lineal de Satisfacción Organizacional, cuando la variable dependiente es Satisfacción Intrínseca (SATIN), demostrando que los ítems de mayor relevancia son los correspondientes a desempeño laboral ($\beta=0,41$; $t=5,771$).

Tabla 8.- Análisis de Regresión Lineal: Satisfacción Intrínseca

	Coeficientes tipificados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		7,283	,000
SINT	,410	5,771	,000

a. Variable dependiente: SATIN

En la tabla 8 se detalla los coeficientes de regresión lineal de desempeño laboral, cuando la variable dependiente es Satisfacción Extrínseca (SATEX).

Tabla 9.- Análisis de Regresión Lineal: Satisfacción Extrínseca

	Coeficientes tipificados	t	Sig.
	Beta		
(Constante)		6,033	,000
DESLAB	,337	4,017	,000

a. Variable dependiente: SATEX

Análisis y Discusión

El análisis basado en el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo objetivo principal consistía en determinar la fiabilidad de las escalas de medidas aplicadas en el presente trabajo investigativo. Los ítems fueron valorados mediante una escala tipo Likert, que forman parte de la investigación sobre satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de las empresas constructoras. Las variables de estudio son muy confiables, ya que los coeficientes superan el 0.9 tanto para variables de satisfacción laboral como desempeño.

El factor humano es la parte fundamental de una organización y es por ello que las empresas se interesan cada día más por el hecho de que su personal se sienta satisfecho con las actividades que realiza en la empresa, para de ese modo alcanzar los objetivos propuestos y aumentar el nivel de productividad.

Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran la relación existente entre la satisfacción laboral y desempeño; es decir existen diversos factores de la satisfacción laboral que afectan al desempeño de los trabajadores, tal como se muestra en la tabla 5, pero a la vez hay unos que tienen mayor incidencia y por lo tanto pueden provocar malestar en el personal que labora en la empresa e incluso pérdidas económicas.

En las tablas 1 y 2 de la presente investigación se muestran que los factores de satisfacción de los trabajadores de las empresas constructoras se encuentran en un nivel regular, lo cual influye significativamente en el desempeño de los trabajadores. Con base en el resultado obtenido, en el que se muestra que los factores de mayor incidencia son: las Relaciones Sociales y Desarrollo Personal. De esta manera, se coincide con Herzberg (1959), quien considera que la mejor forma de incrementar los factores motivadores, es a través de los logros alcanzados en el trabajo, y que a su vez consiste en crear un ambiente participativo y desafiante.

Con base en un estudio realizado por Chiang, M. & San Martín, N. (2015), en el cual se determinó que las variables satisfacción y desempeño presentaban correlaciones significativas, prevalece la relación con el jefe, para el género femenino, por otro lado para el género masculino se encontró que el factor de satisfacción que más incide es la productividad.

Según Atalaya (1999) "Un trabajador contento es un trabajador productivo", las definiciones antes expuestas establecen la importancia de contar con un trabajador satisfecho dentro de la empresa.

Conclusión

La variable satisfacción laboral es un término que ha adquirido relevancia con el pasar de los años, especialmente debido a la relación que tiene con el desempeño de los trabajadores de las organizaciones.

El presente estudio investigativo permitió determinar que los factores de Satisfacción Laboral predominantes en los trabajadores del sector de la construcción corresponden a relaciones sociales (64%) y desarrollo personal (65%). En cuanto a la satisfacción laboral se puede observar a más de los factores mencionados anteriormente, existe otro factor de relevante importancia y es la relación con la autoridad (60%).

Fortalezas y limitaciones

Una de las fortalezas de la presente investigación, es el tamaño de la muestra para realizar el análisis de los factores descriptivos, para un total de 36 ítems analizados en cuanto a Satisfacción Laboral y 10 ítems correspondientes al desempeño.

Las Escalas de Evaluación tanto de Satisfacción Laboral como de Desempeño, son una importante herramienta de análisis, ya que los resultados obtenidos del análisis conllevan a la implementación de nuevas estrategias y a la toma de decisiones.

Otra limitación es el hecho de que en el país, no se cuenten con estudios, que permitan contrarrestar o ratificar los resultados obtenidos al analizar la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y desempeño.

Futuras líneas de investigación

El presente trabajo investigativo constituye una base fundamental para ser aplicado en instituciones tanto públicas como privadas, lo cual permitirá realizar un análisis comparativo del desempeño laboral de cada sector (público o privado), y a la vez determinar cuáles factores de satisfacción laboral afectan en mayor medida.

Un aspecto a considerar para futuras investigaciones es que la satisfacción

laboral sea relacionada con variables como clima y motivación laboral.

Por otro lado, a medida que se avanzaba con el estudio, se pudo evidenciar la existencia de un factor que no se ha analizado y que está relacionado a la satisfacción laboral, y es la seguridad social de los trabajadores, ya que al tener un contrato ocasional, cuando finaliza su contrato dejan de aportar, y por lo tanto, al jubilarse no perciben una remuneración mensual. Debido a lo antes expuesto se considera necesario socializar este tema en las diversas empresas y considerarlo en futuras investigaciones.

Bibliografía

- Al-Ameri, A. (2000). Job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Saudi Med. J.* 21(6), 531-535.
- Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Baker, D. y Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research* 27(3), 785-804.
- Caligore Corrales, Irene, Díaz Sosa, Juan Arturo, Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia* [en línea] 2003, 8 (Octubre-Diciembre) : [Fecha de consulta: 20 de abril de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002408>> ISSN 1315-9984
- Carrillo-García, César, Martínez-Roche, María-Emilia, Gómez-García, Carmen-Isabel, & Meseguer-de-Pedro, Mariano. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>

Chiang, V., Salazar, B., y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Journal of Personality and Social Psychology* 16(2), 61-76.

Clifford J. (2013). The Relative Importance of Intrinsic and Extrinsic Rewards as Determinants of Work Satisfaction. Wiley on behalf of the Midwest Sociological Society. *The Sociological Quarterly* 26(3). p 365-385. ISSN: 0038-0253.

Coomber, B. y Barriball, L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies* 44, 297-314.

Cortés JA, Martín J, Morente M, Caboblanco M, Garijo J, Rodríguez A. Clima laboral en atención primaria: ¿qué hay que mejorar? *Aten Primaria* 2003;32:288-95.

Cuadra-Peralta, Alejandro Adrián, & Veloso-Besio, Constanza Beatriz. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional Ingeniare. *Revista chilena de ingeniería*, 18(1), 15-25. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052010000100003>

Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10). Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700126>

Delgado et al., 2006. A. Delgado, J. Bellón, M. Martínez, J. Luna, L. López, P. Lardelli. Las dimensiones del clima organizacional percibidas por los médicos de familia. *Atención Primaria*, 37 (9) (2006), p. 489-497

Faragher, E., Cass, M. y Cooper, C. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine* 62, 105-112

Juárez-Adauta, Salvador, Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social [en línea]* 2012, 50 [Fecha de consulta: 20 de abril de 2018]

Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>> ISSN 0443-5117

García et al., (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 25 (4) (2010), pp. 207-214

Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. XXII Congreso Anual. Building Bridges in a Global Economy, Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa. Salamanca. España. 563-575.

González Álvarez, Lissette, Guevara Sotomayor, Eduardo, MoraLes Figueroa, Guillermo, Segura Hernández, Paulina, & Luengo Martínez, Carolina. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y enfermería*, 19(1), 11-21. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100002>

Kú Hernández Omar Eduardo, Pool Cibrián Wilson Jesús (2017). Evaluación del desempeño docente en Yucatán. Un análisis a partir de las características de los docentes. *Journal of Behavior, Health & Social Issues* Volume 9, Issue 2, November 2017, P. 105-110

Lisbona Bañuelos, Ana, Palací Descals, Francisco J., & Gómez Bernabéu, Ana. (2008). Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 153-167. Recuperado en 20 de abril de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000200002&lng=es&tlng=es

Manosalvas C. A., Manosalvas L. O., Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*. 2015;26:5-15.

Martín-García M., Ruiz-Hervella V., Sánchez-Bayle M. (2005). Satisfacción laboral en el personal de las fundaciones sanitarias en Galicia. *Rev Adm Sanit* 2005;3:303-13

- Muñoz-Seco, E., Coll-Benejama, J. M., Torrent-Quetglas, M., & Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214.
- Navarro, E., Linares, C., & Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la construcción*, 9(1), 4-16. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-915X2010000100002>
- Núñez González, Eduardo, Estévez Guerra, Gabriel J., Hernández Marrero, Pablo, & Marrero Medina, Carmen Delia. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gaceta Sanitaria*, 21(2), 136-141. Recuperado en 20 de abril de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008&lng=es&tlng=es.
- Patterson, Michael, Shackleton, Michael, West, Malcolm, Viv, Dawson, Jeremy, Lawthorn, Rebecca, Maitlis, Sally, Robinson, David and Wallace, Alison (2005) *Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation*. *Journal of Organizational Behaviour*, 26 (4). pp. 379-408.
- Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys, Conde, Mayrene, Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* [en línea] 2010, XVI (Septiembre-Diciembre): [Fecha de consulta: 20 de abril de 2018] Disponible en: <<http://ucsj.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>> ISSN 1315-9518
- Rodríguez et al., (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2 (2) (2011), p. 219-234
- Saari, L.M. and Judge, T.A. (2004) Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43, 395-407. doi:10.1002/hrm.20032
- Saldarriaga Ríos, Juan Guillermo. (2008). Gestión humana: Tendencias y perspectivas. *Estudios Gerenciales*, 24(107), 137-159. Retrieved April 20, 2018, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232008000200006&lng=en&tlng=es
- Serrano Orellana Bill Jonathan, Alexandra Portalanza, (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Konrad Lorenz Fundación Universitaria, Suma de Negocios*, 11(5), p. 117-125.
- Sobrequés J, Cebrià J, Segura J, Rodríguez C, García M, Juncosa S. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Aten Primaria*. 2003; 31:227-33.
- Tonge, J. y Moore, S. (2007). Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A Western Australian case study. *Tourism Management* 28(3), 768-776.

Anexos:

Anexo 1: Ejemplo de Cuestionario para analizar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del cantón Babahoyo (Minnesota Satisfaction Questionnaire)

Muchas gracias por su colaboración

El presente estudio tiene como finalidad analizar los factores de satisfacción que más inciden en el desempeño de los trabajadores de empresas constructoras del cantón Babahoyo. Por ello, estamos recabando información de trabajadores de empresas constructoras (**mayores de 18 años**).

La responsable del estudio es la Ing. Jeniffer Flores Ramos, estudiante de la maestría de Administración de Empresas de la UEES. Vía Samborondón Km 2.5. Guayaquil (Ecuador). Correo electrónico: jmfloresr@uees.edu.ec

Se le recuerda que su participación en este trabajo investigativo es anónima. Cabe recalcar que no existen respuestas correctas ni incorrectas. Previo a responder el cuestionario por favor lea detenidamente el consentimiento informado descrito a continuación:

Acepto participar voluntariamente en la investigación, dando respuesta al instrumento que comprende el estudio. Entiendo que puedo oponerme a facilitar los datos y ofrecer respuestas, e incluso puedo retirarme si lo estimo conveniente. Además, acepto que los datos serán utilizados para futuras investigaciones relacionadas a la satisfacción y desempeño, siempre y cuando siempre y cuando no se exponga mi identidad, o la divulgación de mis datos personales.

SÍ

NO

1. Sexo

Masculino

Femenino

2. Edad

<input type="checkbox"/>	18-20
<input type="checkbox"/>	21-29
<input type="checkbox"/>	30-39
<input type="checkbox"/>	40-49
<input type="checkbox"/>	50-59
<input type="checkbox"/>	60 o más

3. Nivel académico

<input type="checkbox"/>	Primaria
<input type="checkbox"/>	Secundaria
<input type="checkbox"/>	Título Universitario
<input type="checkbox"/>	Técnico o tecnólogo
<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Doctorado

4. Tipo de empresa

<input type="checkbox"/>	Pública
<input type="checkbox"/>	Privada

5. Área a la que pertenece

<input type="checkbox"/>	Financiera
<input type="checkbox"/>	Administrativa
<input type="checkbox"/>	Talento Humano
<input type="checkbox"/>	Operativa

6. Tiempo laborando en la institución

<input type="checkbox"/>	0-6 meses
<input type="checkbox"/>	7-12 meses
<input type="checkbox"/>	1-3 años

<input type="checkbox"/>	4-7 años
<input type="checkbox"/>	8 años o más

A continuación encontrará algunas afirmaciones, por favor recuerde que solo debe marcar una alternativa por cada ítem.

SATISFACCIÓN LABORAL

Lea detenidamente cada ítem y marque con base en su opinión en relación con las siguientes afirmaciones. Para ello evalúe de 1 a 5 el nivel de satisfacción o insatisfacción con cada una de ellas, donde: 1 = muy insatisfecho y 5= muy satisfecho

	1	2	3	4	5
Me mantengo ocupado todo el tiempo.	<input type="radio"/>				
Tengo la oportunidad de trabajar solo sin supervisión.	<input type="radio"/>				
Puedo hacer diferentes cosas de vez en cuando.	<input type="radio"/>				
Tengo la oportunidad de ser "alguien" en la universidad y en la sociedad.	<input type="radio"/>				
Me gusta la forma en que mi jefe directo o supervisor maneja los subalternos.	<input type="radio"/>				
Mi Jefe directo o supervisor tiene las competencias para tomar las decisiones que debe tomar.	<input type="radio"/>				
Puedo hacer las cosas de manera que no vayan en contra de mi conciencia.	<input type="radio"/>				
Mi labor se ve como un empleo estable en esta organización.	<input type="radio"/>				
Puedo hacer cosas para otras personas.	<input type="radio"/>				
Tengo la oportunidad de decirle a la gente (compañeros o colaboradores) qué hacer.	<input type="radio"/>				
Hago actividades que hacen uso de mis habilidades.	<input type="radio"/>				
Las políticas de la empresa se ponen en práctica fácilmente.	<input type="radio"/>				
Me siento a gusto con mi salario y la cantidad de trabajo que hago.	<input type="radio"/>				

Tengo posibilidades de avanzar.	<input type="radio"/>				
Tengo la libertad de usar mi propio juicio/criterio.	<input type="radio"/>				
Me dan la oportunidad de intentar mis propios métodos para realizar el trabajo.	<input type="radio"/>				
Las condiciones laborales son adecuadas.	<input type="radio"/>				
Mis compañeros se llevan bien con los demás.	<input type="radio"/>				
Se reconoce cuando lo hago bien.	<input type="radio"/>				
Puedo sentir que he logrado cosas.	<input type="radio"/>				

DESEMPEÑO LABORAL

Lea detenidamente cada ítem y marque con base en su opinión en relación con las siguientes afirmaciones. Para ello evalúe de 1 a 4 el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas, donde: 1 = totalmente en desacuerdo y 4 = totalmente de acuerdo

	1	2	3	4
PRIMERA DIMENSIÓN: NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LA DESCRIPCIÓN DEL CARGO				
El colaborador interpreta las funciones del puesto de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador cumple con sus responsabilidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador posee amplios conocimientos de procesos constructivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SEGUNDA DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA FUNCIÓN				
El colaborador es organizado en su puesto de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador necesita ser supervisado en todo momento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador dispone de las capacidades necesarias para desempeñarse en el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TERCERA DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN				
El colaborador tiene conocimiento acerca de la misión y visión de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador tiene conocimiento de los objetivos organizacionales de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador se identifica con la cultura que se sigue dentro de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CUARTA DIMENSIÓN: PROACTIVIDAD E INNOVACIÓN				
El colaborador muestra una participación activa dentro de cada reunión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador aporta con ideas para generar un mejor servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras.

El colaborador se adapta a cualquier condición de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
QUINTA DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES				
El colaborador muestra buenas relaciones con los compañeros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador ayuda a fomentar un excelente ambiente de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador trabaja en equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SEXTA DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD				
El colaborador cumple de manera eficaz su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador cumple con los estándares de productividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El colaborador muestra altos niveles de eficiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>