



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

Evaluación de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Aguapen-EP

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

Magíster en Administración de Empresas

Por la estudiante:

Ing. Carla Estefanía PONCE MORALES

Bajo la dirección de:

Ing. Gonzalo Augusto FLORES URBANO MSc.

**Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrado
Guayaquil - Ecuador
abril de 2019**

Evaluación de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Aguapen-EP
Evaluation of Job Satisfaction of Aguapen-EP workers.

Carla Estefanía PONCE MORALES¹
Gonzalo Augusto FLORES URBANO²

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo estudiar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Aguapen y los factores relevantes que inciden en ello. En consecuencia, esta brindará un aporte para mejorar la calidad del servicio mediante la gestión del talento humano. Para el estudio correspondiente, se realizó una revisión bibliográfica analizando varios artículos científicos, en el cual, se escogió el Minnesota Satisfaction Questionnaire, como instrumento de medición. Así mismo, se comprobó su fiabilidad mediante el análisis de Alfa de Cronbach de 0.930. Por otro lado, el tamaño de la muestra de la población fue de 201 trabajadores, este dato se obtuvo mediante el uso de la fórmula de poblaciones finitas. A esta muestra se le aplicó el cuestionario respectivo y se concluyó que los funcionarios están en un nivel de “satisfecho” en el ámbito laboral, correspondiente a 4 puntos en una escala del 1 al 5, siendo la dimensión “satisfacción intrínseca” donde existe mayor incidencia. Al finalizar esta investigación, se obtuvo como resultado que la puntuación más alta de satisfacción extrínseca total corresponde a la forma en que las autoridades manejan las relaciones laborales con los funcionarios, mientras que las puntuaciones más bajas hacen referencia al salario, la carga laboral, las políticas de la empresa, las oportunidades y el reconocimiento al buen trabajo. Además, se recomienda que para futuras investigaciones se analice la relación directa que existe entre la satisfacción laboral y constructos con valoraciones bajas como el salario.

Palabras clave:

Satisfacción laboral, SPSS, Minnesota Satisfaction Questionnaire, Factores Intrínsecos, Factores Extrínsecos.

Abstract

The objective of this research work is to study the job satisfaction of the employees of the Aguapen Public Company and the relevant factors that affect it; research that is a precedent to improve the quality of the service offered through the management of human talent. In order to achieve this, literary information is gathered and several scientific articles are analyzed, from which the Minnesota Satisfaction Questionnaire is chosen, as a measuring instrument, whose reliability was verified by analysis of Cronbach's Alpha of 0.930. Using the formula of finite populations, it was determined that the sample sized should be 201 employees who were found to have a level of "satisfied", corresponding to 4 points on a scale of 1 to 5, with the dimension "intrinsic satisfaction" where there is a higher incidence. At the end of this investigation, it is found that the highest total of extrinsic satisfaction score corresponds to the way in which senior managers treat employees, while the lowest extrinsic satisfaction scores correspond to the salary received by employees in relation to each one's workload, the policies of the company, the opportunities for improvement and recognition for a good job. It is recommended that future research analyze the direct relationship between job satisfaction and constructs with low valuations such as salary.

Key words

Job satisfaction, SPSS, Minnesota Satisfaction Questionnaire, Intrinsic Factors, Extrinsic Factors.

Clasificación JEL

M54

¹ Ingeniera en Ciencias Empresariales, Universidad de Especialidades Espíritu Santo – Ecuador.
kponce@uees.edu.ec.

² Magíster en Planificación, Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, Universidad de Guayaquil - Ecuador. gaflores@uees.edu.ec

Introducción

Actualmente, la satisfacción laboral tiene mayor incidencia al desear lograr altos niveles de desarrollo organizacional, por consiguiente, los estudios respecto a esta variable se han ido intensificando con el tiempo. Su origen surge con Hippock en su libro "Job Satisfaction" en (1935), en donde hace referencia al estudio del comportamiento organizacional y el recurso humano, demostrando que la satisfacción laboral tiene un efecto positivo en la productividad.

De acuerdo con Silva (1996), existen organizaciones que inician planes de capacitación o grupos de intervención, sin tomar en consideración las necesidades reales, ya que no existe un análisis previo sobre los factores más relevantes, por lo que, al final, los programas no cumplen su objetivo.

Según Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011), dentro de las organizaciones públicas se ha dado una particular relevancia a la gestión que realiza el departamento de recursos humanos, a través de la evaluación de la satisfacción laboral, ya que esto permite medir las condiciones en las que labora el personal y, así, establecer mejoras que potencien un mejor desempeño dentro de la organización.

Para Vásquez (2009), la satisfacción laboral proviene del buen liderazgo gerencial. El personal directivo también participa continuamente en la transmisión de las metas organizacionales, lo que incide de manera directa en la productividad.

A su vez, Costa (2001) y Capelli (2003), concuerdan en que desarrollar una cultura apropiada dentro de la organización, transmitiría los objetivos empresariales de una forma más clara, abriendo paso a alianzas estratégicas para cumplir metas entre mandos y generar ambientes laborales

comunicativos que den apertura a ambientes laborales positivos.

Dentro del sector público, la Secretaría Nacional de la Administración Pública del Ecuador (2015), reconoció a 30 instituciones del sector público que han logrado tener un ambiente laboral positivo mediante estrategias que aseguran entornos laborales saludables para los trabajadores, garantizando mejorar la atención a la comunidad. Entre las diversas instituciones, 21 unidades están como prestadoras de Servicios de los ministerios de Salud, Educación, Inclusión Económica y Social (MIES), Secretaría del Agua y Policía Nacional.

Gareth y Goffee (2001) identificaron que aquellas empresas en donde el porcentaje de satisfacción laboral era más alto, estaban englobadas por una cultura empresarial amistosa y colaboradora, lo que generaba mejor productividad y presentaba mejores resultados ofreciendo, ya sea, servicios o productos. Este tipo de cultura permite crear lazos interpersonales dentro de la organización y da apertura a compartir responsabilidad, compromiso de aprendizaje, empatía, interacciones dinámicas, creatividad, eficiencia y profesionalismo (Chiang Vega, Salazar Botello, & Nuñez Partido, 2008).

La satisfacción laboral puede ser considerada como el eje principal para generar eficiencia dentro de las organizaciones (Davis & Newstrom, 2003; Rodríguez M., Paz Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011; Cappelli, 2003; Vásquez, 2009; Peiró J. M., 1985; Alcover, Martínez, & Rodríguez, 2004; Brayfield, 1951) y es esencial crear ambientes colaboradores para que ésta se genere y se proyecte a través de la productividad de los trabajadores y se ofrezca calidad en los servicios y productos finales que se ofertan al consumidor.

Es así como indistintamente del sector empresarial, es importante que las organizaciones brinden un servicio de calidad a los demandantes. Por lo que, las empresas del sector público buscan eficiencia en sus procesos en bien de la comunidad para alcanzar el objetivo 7 del Plan Nacional para el Buen Vivir (2017-2021): Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

La problemática de esta investigación se centra en que dentro de Aguapen E.P. existe una carencia de planes para medir tangiblemente el nivel de satisfacción de los colaboradores, lo cual puede incidir positiva o negativamente al brindar calidad a sus usuarios en los diferentes servicios.

Esta institución pública requiere de una valoración de la satisfacción que tienen los trabajadores con su entorno y sus actividades diarias; Aguapen E.P. está en un constante proceso de cambios que se suscitan como institución pública, para que así la misma mediante la adaptación de los mismos, vaya acorde a los objetivos institucionales.

La importancia de esta investigación radica en la búsqueda de una mejora continua, que permita lograr eficiencia en los procesos de Aguapen E.P., en donde, dichos objetivos institucionales están alineados a los Objetivos Nacionales del Plan del Buen Vivir, que, como política de estado, busca la planificación de los recursos para que sean maximizados y optimizados. A su vez, esta investigación puede ser la base a replicarse en otras entidades gubernamentales para la mejora de procesos internos y la búsqueda de la satisfacción laboral como estrategia de productividad, y calidad de servicios.

Las empresas estatales, tienen la necesidad de actualizar y profesionalizar su administración para una mejora continua en la calidad de los servicios que ofrecen a la

ciudadanía, es por ello que buscan estrategias que sean adaptables al sistema cambiante en el que se desenvuelve diariamente una organización, aún, siendo pública debe tomar en cuenta que la ventaja competitiva en una organización la integran personas, la actitud que éstas tengan al desempeñar su rol, las habilidades y destrezas que logren desarrollar en su experiencia laboral.

Hoy en día, existen un sin número de estudios enfocados en la gestión del talento humano como clave para el buen desarrollo de una organización, donde se reconoce la importancia del buen desempeño del talento humano para el logro de los objetivos institucionales, por esta razón para el presente estudio se ha planteado conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores de Aguapen y que sea un punto de partida para la mejor toma de decisiones, el alcance de las metas, el perfeccionamiento en el clima o ambiente laboral y se llegue a procesos de excelencia, no obstante, que las relaciones entre los colaboradores se fortalezcan.

El presente artículo consta de una parte conceptual, que aborda temas generales de literatura y de una segunda parte que comprende el análisis cuantitativo con un enfoque empírico-analítico y un tipo de razonamiento deductivo, en el estudio de satisfacción de los empleados de la Empresa Pública mancomunada Aguapen.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguapen E.P., y como ésta incide en el desempeño de sus labores y, por ende, en los objetivos institucionales.

El ámbito de este trabajo de investigación será dentro de las instalaciones de Aguapen E.P., siendo ésta una empresa pública que ofrece el servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial a la

comunidad de la Península de Santa Elena, en el Ecuador.

Para dicho análisis se recurrió a utilizar el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) y se procedió al proceso de los datos mediante la herramienta estadística SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), cuyos resultados fueron validados y analizados para llegar a las conclusiones que permiten dar un realce a la importancia de la satisfacción laboral en una empresa pública.

Revisión de la literatura

Para Chiavenato (2009), las organizaciones que logran obtener éxito, generalmente han incurrido en el incremento de su talento humano, necesario para operar las nuevas tecnologías o el capital financiero que se genera de este crecimiento. Este aspecto conlleva a un eventual incremento de la complejidad en la administración del personal, que requiere nuevas destrezas, conocimientos y habilidades, para asegurar la utilización eficiente y eficaz de los recursos de la empresa.

La velocidad con la que la globalización de los mercados ha incidido en las empresas, ha direccionado a que las organizaciones presten mayor atención en una nueva cultura del talento humano. Esto es así, que para Dolan, Valle, & Jackson (2007), la globalización ha creado la necesidad de que las empresas sean cada vez más competitivas, así se provoca una demanda urgente de creatividad e innovación; aspectos que están directamente asociados con el talento humano. En este contexto se puede definir a la gestión del talento humano como las decisiones que orientan los procesos de personal y que inciden a mediano y largo plazo en ellos. (Dolan, Valle, & Jackson, 2007, p. 31)

Uno de los aspectos más importantes dentro de la gestión del talento humano, es la evaluación. Por ello, Chiavenato (2004),

menciona que las empresas de éxito aplican técnicas que permiten saber el desempeño de la gestión del talento humano, ya sean éstas, técnicas contables o investigaciones internas y externas sobre el personal.

La evaluación de la gestión del talento humano varía de acuerdo al ámbito y alcance de aplicación, con ello puede considerarse como los fines, metas u objetivos del departamento. Con esto también, esta evaluación abarcaría aspectos como las actividades propias del departamento, en este caso, la planificación de rotación del personal, la seguridad y los incidentes disciplinarios de los trabajadores. (Dolan, Valle, & Jackson, 2007, p. 467).

Para realizar una adecuada evaluación a la gestión del talento humano, es necesario establecer la metodología y criterios que se van a aplicar y que midan su eficacia. Estos, son: medidas de desempeño; medidas del acoplamiento; medidas de satisfacción de los trabajadores; y, medidas indirectas del desempeño de los trabajadores. (Chiavenato I. , 2009, pp. 548-549).

Para efectos de la presente investigación se realiza una evaluación al talento humano, que permita identificar los niveles de satisfacción laboral, que “se entiende como un conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo” (2010).

De acuerdo a Locke (1976), a través del tiempo se identifican tres escuelas de investigación acerca de los factores que influyen en la satisfacción laboral:

1. Escuela físico económica que va desde un punto de vista directivo, Taylor (1911) se muestra interesado en aumentar el rendimiento de los trabajadores, en crear “una ciencia para la realización de cada una de las operaciones del trabajo”, para ello se centra en las condiciones físicas o

psicológicas en las que el trabajador se desenvuelve diariamente para ejecutar sus tareas en beneficio de la empresa, antes y después de la Primera Guerra Mundial, se aborda el tema acerca de la salud y de la fatiga industrial, buscando antídotos para tratar de reducirla.

2. Escuela psicosociológica, la cual se originó en las investigaciones de Elton Mayo (1933) y tiene su desarrollo durante la Segunda Guerra Mundial, en la que sostiene que más allá de las condiciones de trabajo como salario, comodidad u horarios, existe una relación directa con las relaciones sociales que se pueden analizar desde: los grupos informales dentro de la organización, el liderazgo, características personales y por último, las condiciones psicológicas que tiene que ver con las necesidades del individuo.
3. Escuela del desarrollo del trabajo, nace a través del estudio de Herzberg (1959) y Maslow (1954), resalta las necesidades del individuo en dos aspectos, las necesidades físicas y psicológicas y la motivación que tenga el empleado al realizar su trabajo.

La satisfacción laboral es una variable que ha sido estudiada con mayor intensidad dentro del comportamiento organizacional, es así como hay numerosas teorías acerca de esta variable. Sánchez (2008), colocó en su estudio que se clasificaron a las teorías de satisfacción en: las teorías de contenido, que distingue a todos los factores que puedan estimular el comportamiento del individuo y las teorías de proceso que propiamente tienen que ver con el proceso motivacional de los componentes que influyen en la satisfacción laboral, Thompson, McNamara, & Hoyle (1997), identifican un tercer grupo que está arraigado en los modelos situacionales de la satisfacción laboral.

Teorías de Contenido.

Una de las teorías de contenido más reconocidas es la teoría de la Motivación Humana de Maslow (1954), la misma que afirma que los seres humanos tenemos diferentes necesidades y entre ellas está la necesidad de autorrealización, encontrándose en lo más alto de la jerarquía, permitiendo que el individuo tenga un enfoque de crecimiento personal, lo que en la mayoría de las empresas públicas no es tomado en cuenta, ya que al promover a un puesto de trabajo es por afinidad o injerencia política, causando malestar y desmotivación en el resto de los colaboradores.

Seguida de la teoría de los dos factores (2011), la cual establece que la satisfacción y la insatisfacción en la conducta laboral son dos efectos totalmente distintos y separados, ya que existen necesidades pertenecientes al ambiente físico que son llamadas comúnmente como “necesidades higiénicas” y “necesidades de motivación”, las cuales tienen que ver directamente con las actividades del trabajo, demostrando que pueden existir trabajadores que se encuentren en un estado neutro, ni satisfechos, ni insatisfechos (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Núñez Partido, Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 2010).

En este grupo también se integra la Teoría de la Contingencia (Morse & Lorsch), identificándose con la frase “depende de las circunstancias”, ya que en esta teoría, existe una relación causa-efecto de las exigencias ambientales con la organización, una armonía dinámica interna-externa, de carácter adaptivo, para lo cual propone las siguientes etapas: diagnóstico de la situación real, planeación de los cambios a ejecutarse, implementaciones de las acciones planificadas, y, por último, la etapa de la evaluación que puede conllevar a un nuevo ciclo del proceso.

Teorías de proceso

Dentro de este grupo resalta la Teoría de la Equidad, en la cual, Adams (1963), se refiere a la proporción que existe entre los esfuerzos del empleado al realizar su trabajo y las recompensas por ese trabajo terminado, al mismo tiempo que el trabajador contrasta estos resultados con los de sus compañeros y al hallar que no existe imparcialidad entre lo ejecutado y lo recibido, habrá un descontento que desmotive la productividad actual, o por lo contrario al existir equidad habrá satisfacción laboral, se mantendría la productividad y mejorarían su desempeño.

Por otro lado, la Teoría de las Expectativas (Vroom, 1964), sostiene que de acuerdo a la deseabilidad de un resultado, se puede dar el comportamiento de un sujeto, y éste puede estar relacionado a tres variables: expectativa, que es la relación “esfuerzo/rendimiento”, fuerza, que es la relación “rendimiento/recompensa” y valencia, que es el valor que el individuo le da al resultado otorgado.

El modelo de los determinantes de la satisfacción en el trabajo, (Lawler, 1973) establece la relación “expectativas/recompensas”, referido al sin número de medidas motivacionales como ascensos, justa remuneración, reconocimiento al mérito, comunicación, entre otros, que espera recibir un individuo al invertir sus esfuerzos en alcanzar las metas institucionales.

Mientras que; el establecimiento de metas, de acuerdo a Locke (1968), dice que, entre más difíciles y específicas sea el establecimiento de metas, una vez que el individuo la acepte como un objetivo que se debe trabajar, más factible será conseguir un alto desempeño, y según este autor para el logro del mismo debe haber intermediarios como: incentivos monetarios, conocer resultados y participar de las decisiones.

De acuerdo al estudio de Skinner (1971), la teoría de los refuerzos indica que estos pueden ser positivos, que son los que motivan al individuo a través de recompensas por un buen desempeño y el refuerzo negativo que tiene que ver directamente con amenazas o castigos por conductas no apropiadas, es así como en una empresa los trabajadores son producto del estímulo que lleguen a recibir del exterior.

La satisfacción, según Dawis y Lofquist (1984), funciona como un indicador que mide la satisfacción de las expectativas cumplidas o no del empleador con el trabajo ejecutado por sus nuevos colaboradores, y del empleado con los beneficios recibidos de la empresa, esto funciona como correspondencia o equilibrio entre el nuevo colaborador y su capacidad para adaptarse y poder ejecutar sus tareas y el ambiente laboral por la compensación de lo ejecutado, esta teoría es denominada Teoría del Ajuste del Trabajo.

Modelos situacionales.

Quarstein, McAffe y Glassman (1992), en la Teoría de los eventos de situaciones, sostienen que la reacción de un empleado ante la satisfacción o insatisfacción laboral se debe a una composición de características y sucesos situacionales que pueden ser positivos o negativos. Las características situacionales suelen ser duraderas, por ejemplo: estabilidad laboral, adaptación al cambio, promoción, salario, ambiente laboral, y por otro lado los sucesos situacionales se dan después de evaluar el trabajo, son transitorios, por ejemplo: recompensas por llegar a una meta fijada, comentarios de mal gusto entre compañeros, etc.

Mientras que en la teoría de las características del puesto de trabajo, para el estudio de la satisfacción y la motivación laboral, se analizaron cinco dimensiones: “variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y

retroalimentación” Glisson, y Durick (1988) afirmaban que quienes cumplieran con estas dimensiones, lograban mayores niveles de rendimiento, de motivación intrínseca, satisfacción de autorrealización y bajos niveles de rotación y absentismo.

Determinantes de la satisfacción laboral.

Entre la definición de varios autores referente a la satisfacción laboral, muchos coinciden en dos aspectos, primero entre los conceptos más antiguos, se afirma que es un sentimiento de afecto, emoción, felicidad, en el lugar del trabajo.

Por otra parte, más allá de lo emocional es considerada como la diferencia de la recompensa esperada por el trabajador y la recompensa efectivamente recibida (Porter, 1962), la actitud generalizada que tiene el individuo ante su trabajo (Robbins & Judge, 2009).

Con base en estas definiciones presentadas, se puede afirmar que mientras el trabajador reciba lo esperado, sentirá bienestar al ejecutar su trabajo, y a su vez mantendría una buena actitud en su ambiente laboral, es por ello, que se hace necesario identificar los factores que influyen en la satisfacción de los colaboradores en las organizaciones.

Hoy por hoy, en el medio globalizado como es el mundo empresarial, se convierte en algo primordial la creación e innovación de estrategias y gestiones que ayuden a responder activamente al medio con ventajas competitivas, y lo cual depende mucho de la aptitud y actitud que tenga un trabajador ante responsabilidades laborales, libremente del cargo jerárquico al que pertenezca, de los estándares de su labor, del diseño de maximización de desempeño y del ambiente en el que se desarrolle su trabajo en equipo. Citado por (Mejía, Bravo, & Montoya, 2013).

Existen numerosos factores que pueden incidir en la satisfacción laboral, desde los elementos intrínsecos hasta los extrínsecos,

como por ejemplo: desde características individuales del trabajador, el contexto laboral y empresarial hasta el contexto macroeconómico general (2014).

La satisfacción laboral se puede considerar como un constructo unidimensional, que se centra en la actitud que tiene un individuo hacia el trabajo en general, es decir, que el sentimiento de felicidad por la experiencia laboral, abarca todos los factores referentes al trabajo; y como un constructo multidimensional, ya que existen diversos factores a analizar en la ilustración de este concepto, a lo que se refiere con varios aspectos o facetas específicas que influyen en la satisfacción laboral, por ejemplo, el individuo puede sentirse satisfecho en su trabajo, ya sea por el salario recibido, por el reconocimiento a sus esfuerzos, por el cargo que ocupa, por su relación con los compañeros, entre otros, que pueden ser medidos individualmente (2010).

Según el hallazgo de los autores Alvarez, De Miguel, Hernández, Alvarez, & Galcerán (2016), la satisfacción laboral se puede analizar a partir de cinco dimensiones: naturaleza y contenido de trabajo, trabajo en grupo y directivos, estimulación moral y material, condiciones de trabajo y condiciones de bienestar.

Dentro de estas dimensiones de acuerdo al estudio de Álvarez et al. (2016), los niveles de satisfacción laboral pudiesen ser afectadas por las siguientes variables: “...variedad de habilidades, identificación con la tarea, significación de tarea, autonomía, retroalimentación, cohesión, atractivo, relaciones interpersonales, participación, directivos, comunicación, suficiencia, reconocimiento, equidad, vinculación, percepción, seguridad, estética, higiénicas, aseguramiento, servicios, atención a la vida, desarrollo profesional y personal, seguridad de empleo”.

A continuación, se analiza las investigaciones de varios autores que

estudian la relación de algunas de las variables antes mencionadas con la satisfacción laboral.

Entre los constructos más estudiados están el clima organizacional y la satisfacción laboral, varios autores coinciden en que estos constructos son independientes, y existe la posibilidad de que un buen clima organizacional y que el empleado se encuentre insatisfecho, teniendo como único factor de correlación las relaciones interpersonales (Salgado, Remeseiro, & Iglesias, 1996).

Para Robbins (2009), de manera general, las personas se pueden sentir satisfechas con sus trabajos en sí, pero no con sus salarios y oportunidades de ascender.

Robbins & Judge (2009); presentan resultados más delimitados acerca de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo los cuales tiene relación directa con: efecto de la satisfacción en el puesto y desempeño del empleado, satisfacción y comportamiento organizacional socialmente responsable, satisfacción en el trabajo y satisfacción en el cliente, satisfacción y ausentismo, satisfacción y rotación, satisfacción y desviación en el sitio de trabajo.

Lopez, Bernal, & Cánovas (2001); presenta, mediante un estudio descriptivo transversal, que las dimensiones menos valoradas resultaron la presión laboral y la promoción profesional, y entre las más valoradas estaban: la competencia profesional y la relación con los superiores, lo que indica que las estrategias para mejorar la satisfacción en el trabajador deben estar dirigidas a buscar medios de promoción profesional, creando medios de incentivos que reconozcan el esfuerzo del trabajador.

A su vez, Robles et al. (2005), se acerca a esta afirmación, mediante el estudio transversal de valoración de la satisfacción

con el clima laboral, que demostraron que los factores: plan medioambiental, relación jerárquica, promoción y desarrollo promocional fueron los aspectos mejor considerados y entre los menos valorados: retribución, conocimiento, identificación con los objetivos y formación.

Considerado uno de los puntos menos estimados por los empleadores, la promoción profesional, es el factor motivacional, en el que se debe aprovechar el recurso humano disponible, y darle mayor valor a las características propias de cada uno de los empleados, ya que poseen habilidades y destrezas individuales que en muchas ocasiones no han sido desarrolladas, incentivando a la creatividad e inteligencia emocional.

Caballero (2002) explica que, el talento humano interfiere esencialmente en un categórico tipo de relaciones en el contorno laboral que le afectan claramente a la motivación.

También lo relaciona con expectativas de la organización y de los grupos de trabajo, sino también, dentro de los diversos factores influyen: la historia de la organización, sus acontecimientos relevantes y las formas clásicas de funciones (Robles Garcia, y otros, 2005).

Las estimaciones realizadas por Borra Marcos & Gomez (2012) “apuntan a que los trabajadores otorgan una valoración monetaria muy elevada al poder conciliar trabajo-familia”, es decir, siempre que el esfuerzo de lo realizado ayude a cubrir las necesidades que están en primer nivel, será un alivio a la vida de un padre de familia, al igual que recibir capacitaciones continuas financiadas por la empresa, contrario a trabajar horas extras sin remuneración y en trabajos riesgosos.

Se relaciona la satisfacción laboral y la productividad, considerando a la satisfacción como la actitud de cada

individuo al realizar su trabajo, mientras éste pueda cubrir las necesidades más importantes para él y su familia, mediante un trato digno y justo, que le permita sentir que su esfuerzo es valorado y que es necesario capacitarse constantemente para que sus habilidades puedan crecer ante las necesidades que se presentan en el diario laboral.

Además, la satisfacción laboral entre otros factores guarda relación con el desempeño organizacional, encontrando una relación negativa al presentar mayor tasa de absentismo y rotación al estar insatisfechos y una relación positiva al presentar mayor rendimiento y productividad al estar satisfechos (2011).

Westover & Taylor (2010), realizan su análisis en un mercado global en donde las empresas plantean ser competitivas, optimizando recursos; en esta línea de estudio existe un enfoque de eficiencia, proponiendo soluciones que fortalezcan los valores institucionales, creando empoderamiento, que guíe a los trabajadores a la productividad deseada.

En la actualidad, una de las maneras de crear valor, es haciendo al empleado parte de la empresa, haciendo que cumpla sus actividades como un bien común, como un aporte importante al logro de las metas planteadas, haciendo conciencia de que los recursos que están empleados y deben ser aprovechados al máximo.

Aunque el principal objetivo de una empresa siempre será generar utilidad, para hacerlo eficientemente la empresa debe ser productiva; es necesario tomar en cuenta que el logro de este objetivo siempre conllevará a la evaluación y análisis de diversos factores, que permitirán a la gestión del talento humano tomar las medidas necesarias para evitar un deterioro de lo logrado, para así mejorar la eficiencia, para crear nuevas estrategias, entre otras ventajas que puedan afectar de una manera

negativa o a su vez positiva al desarrollo de la empresa, aprovechando así las fortalezas de la institución.

Para analizar los diversos factores que pueden incidir de manera positiva o negativa, es necesario medir el nivel de satisfacción que tiene un empleado respecto a sus labores y su entorno, información que es posible obtener mediante una evaluación.

Instrumento de medición.

En el presente estudio, se evaluará la satisfacción laboral como un constructo multidimensional, ya que se pretende conocer los factores más relevantes que influyen en esta variable para los empleados de Aguapen E.P., entre los instrumentos de medición más utilizados en los artículos científicos analizados tenemos:

No existe determinación precisa sobre lo que significa satisfacción laboral, de la misma forma, es complicado instaurar un solo método de medición para aplicar en cualquier institución.

Sin embargo, como se explica anteriormente en la mayoría de los estudios para calcular la satisfacción en las organizaciones, se usa como herramienta los cuestionarios, los cuales se catalogan en dos grupos: los cuestionarios que calculan la satisfacción laboral de forma global, y los que calculan específicamente cada uno de los elementos que se consideren respectivamente en el estudio.

De esta manera, el segundo grupo da a conocer el nivel de satisfacción de cada uno de los elementos con el fin de poder trabajar con los que específicamente sean de mayor insatisfacción (Sánchez, 2006).

A continuación, se describen algunos instrumentos, que calculan la satisfacción laboral en función de los diferentes elementos:

Tabla 1:
Tipos de cuestionarios para medir la Satisfacción Laboral.

Cuestionario	Autor	Año	Dimensiones	Ítems
Index of Organizational Reactions (IOR)	Franklin J. Smith	1962	1. cantidad de trabajo 2. tipo de trabajo 3. recompensas económicas 4. supervisión 5. compañeros de trabajo 6. identificación con la compañía 7. facilidades de desarrollo profesional 8. condiciones físicas	42
Minnesota Satisfaction Questionnaire	Weiss, Dawis, England, & Lofquist	1967	Los 20 ítems son las 20 dimensiones de la versión larga (100 ítems).	20
Job descriptive Index (JDI)	Smith, Kendall and Hulin	1969	1. trabajo 2. pago 3. promociones 4. supervisión 5. compañeros de trabajo.	90
Cuestionario Font Roja	Arauz & Mira	1988	1. exceso o presión de trabajo 2. promoción profesional 3. satisfacción con el puesto de trabajo. 4. monotonía profesional 5. relaciones interprofesionales 6. competencia profesional 7. tensión relacionada con el trabajo. 8. relaciones interpersonales con los compañeros.	27
Cuestionario S20/23	Melia & Peiró	1989	1. supervisión 2. el ambiente físico de trabajo 3. las prestaciones recibidas 4. la satisfacción intrínseca del trabajo 5. la participación	23

Fuente: Elaborado por el Autor

Cuestionario Index of Organizational Reactions (IOR) de Smith

(1962).

Aquí se calculan las 8 facetas de la satisfacción laboral que permiten presentar la actitud global del individuo hacia el trabajo que desempeña; cada faceta tiene de 4 a 6 ítems, hasta un total máximo de 42 ítems dentro del cuestionario completo. Las respuestas se calculan en una escala de cinco puntos desde 1 (influencia muy desfavorable) hasta 5 (influencia muy favorable). Estas facetas del cuestionario IOR son: cantidad de trabajo, tipo de trabajo, recompensas económicas, supervisión, compañeros de trabajo, identificación con la compañía, facilidades de desarrollo profesional y condiciones físicas.

Cuestionario INDSALES de Churchill, Ford & Walker, (1974) Corner, Machleit, & Lagace, (1989).

Esta escala es desarrollada para medir la satisfacción laboral específicamente el área de ventas, la cual tiene 7 facetas: trabajo en sí, salario, promoción, supervisor, política y recursos de la compañía, clientes y relación con compañeros. Las distintas facetas que aquí se presentan se miden por diferentes ítems en una escala de Likert de cinco puntos, desde completamente de acuerdo (1) hasta completamente en desacuerdo (5).

Cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter (1971).

Según la teoría aplicada por Carpenter y Strawser, propone utilizar 13 ítems, las facetas del trabajo que se calculan en el cuestionario son: seguridad, aspecto social, autoestima, autonomía, actualización y recompensas. La escala para medir los elementos del trabajo del colaborador es de 1-7, con la cual se busca conocer la satisfacción actual del trabajador, la satisfacción ideal y la importancia que ambas tienen para la persona que está siendo encuestada. Se representa como la Satisfacción Laboral = Recompensa considerada correcta – Recompensa obtenida efectivamente.

Overall Job Satisfaction de Hoppock, (1935).

Es la primera medida publicada sobre satisfacción laboral global, se basa en cuatro ítems que tienen que ver con el sentimiento que provoca el trabajo, el tiempo de satisfacción en el mismo, la sensación que provoca la posibilidad de cambiar el empleo y la comparación con otros; los resultados se calculan con base en escalas de siete puntos.

Minnesota Satisfaction Questionnaire de (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967). Este cuestionario fue diseñado en el “Proyecto de Adaptación al Trabajo”, en la Universidad de Minnesota, con el objetivo

de evaluar la satisfacción del empleado en su lugar de trabajo, este cuestionario es de gran utilidad para el estudio de seguimiento, para la investigación de necesidades vocacionales, para generar información acerca de los colaboradores.

Existen tres versiones de este cuestionario: dos versiones largas y una corta. La versión larga consta de 100 ítems con 20 dimensiones y la versión corta contiene 20 variables.

Debido al significativo aporte que hace este cuestionario en los diferentes artículos antes mencionados, se tomó como principal referente a la Empresa Pública Transportes Aéreos Militares Ecuatorianos (TAME), la cual aplicó el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota, para conocer la influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores, obteniendo que el factor intrínseco es más valorado que el factor extrínseco, tomando las medidas necesarias para aprovechar las fortalezas y disminuir las debilidades en esta institución (Montenegro Valles, 2012); al tener características comunes de ofrecer un servicio público, este cuestionario es elegido para ser aplicado en Aguapen E.P. ya que cumple las características requeridas para la presente investigación en cuanto a los factores que se requiere analizar, como referente a la gestión del Talento Humano para el seguimiento a los trabajadores de Aguapen-EP, ante esto se utiliza la versión corta del mismo, que consta con un análisis factorial de 20 ítems que implican dos dimensiones de factores de satisfacción, intrínsecos y extrínsecos.

Metodología.

El enfoque metodológico es empírico – analítico, ya que fue de manera directa, mediante la observación y encuestas in situ, lo que permite la recolección de datos, su respectiva tabulación, análisis e interpretación, y con ello su respectivo análisis estadístico. Es sustancial establecer los factores principales para este tipo de trabajo, cumpliendo con el objetivo de ser

un aporte al estudio que se realiza. Este método de investigación científica se basa en los datos recogidos a través de acontecimientos reales; tanto acertados como errados, permitiendo una vez observados los resultados, su evaluación.

Lo anterior se lleva a cabo con el análisis exploratorio previamente realizado, en el que se puedan detectar diferencias en el estudio de la variable, aplicar un modelo de encuesta, u otro tipo de instrumento que permita evaluar la variable específicas que afecten la satisfacción laboral.

Se utilizó la fórmula de poblaciones finitas para determinar el tamaño de la muestra a utilizarse:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- n**= Tamaño de la muestra
- N**= Total de la población, es decir 420 personas.
- Z α** = 1.96 al cuadrado (nivel de confianza 95%)
- p**= Proporción esperada (0.5)
- q**= 1-p (en este caso = 0.5)
- d**= Precisión 5%

Por tanto, la muestra establecida es de 201 trabajadores, de una población de 420 personas que conforman la empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P. Con respecto a la encuesta, está conformada por un total de 20 preguntas, dividida en dos dimensiones: satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca.

Para la medición de las respuestas de los encuestados, se aplicó la herramienta Escala de Likert de 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 neutral, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.

Por otro lado, el instrumento utilizado se compone de dos partes, teniendo la primera parte el objetivo de recolectar datos demográficos referentes a: género, edad, estado civil y años de servicio; y la segunda parte permite a la empresa Aguapen E.P., recoger información acerca del grado de satisfacción de sus colaboradores y los factores más relevantes que inciden en este resultado.

El proceso de ejecución de la encuesta se la realizó con la participación de los trabajadores, en la que se presentó una introducción sobre el proyecto, así como los objetivos de la investigación.

Por último, los resultados fueron procesados a través de la herramienta Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), para una mejor organización y clasificación de los datos obtenidos.

La satisfacción laboral en Aguapen EP.

En el espacio de estudio analizado dentro de la empresa pública Aguapen, obedece a la necesidad de generar resultados que favorezcan a una mejor gestión en la administración de recursos, a pesar de ser una empresa pública necesita controlar que el desempeño en el servicio que ofrece sea eficiente, logrando brindar calidad tanto a la comunidad como a su talento humano.

Mediante el modelo de regresión múltiple se puede conocer la jerarquización de los factores, de mayor a menor incidencia, ya que permite mediante el análisis de coeficiente de correlación determinar las variables más significativas.

Análisis de datos.

Para llevar a cabo la estimación de los coeficientes de regresión múltiple, es necesario contar con programas informáticos que nos ayuden a su cálculo, en este caso, el programa a utilizar será SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

En la interpretación de los datos, la regresión múltiple, es semejante a la regresión simple, ya que mide el efecto que causa cada coeficiente de la variable independiente en la variable dependiente. El coeficiente de determinación, en cambio, calcula el porcentaje de la variación total en la variable independiente, que es revelado por el conjunto de variables independientes (Cole, 2002).

A continuación, se presenta un resumen de los datos demográficos de los encuestados.

En la Figura 1 se muestra el porcentaje de encuestados de acuerdo a su género, el 62% son hombres y el 38% mujeres:

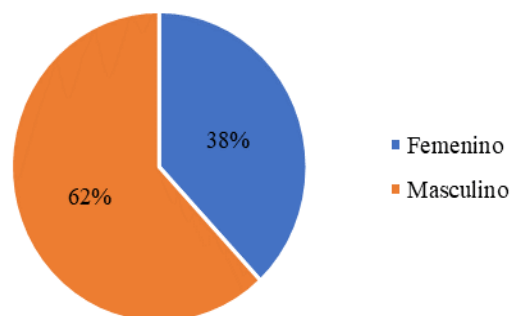


Figura 1: Género.
Fuente: Elaborado por el Autor.

En la Figura 2 se muestra la proporción de los encuestados en relación a su estado civil:

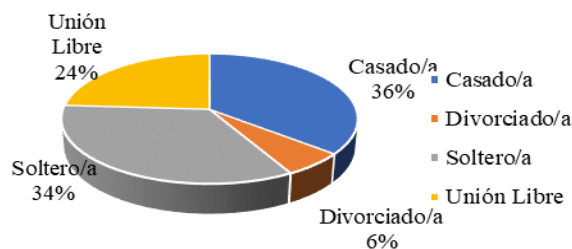


Figura 2: Estado Civil.
Fuente: Elaborado por el Autor.

Se observa que el 36% de los trabajadores son casados, 34% solteros, el 24% vive en

unión de hecho y el 6% tiene estado civil de divorciado.

En la Figura 3 se muestran los intervalos de edad de los trabajadores de Aguapen E.P.

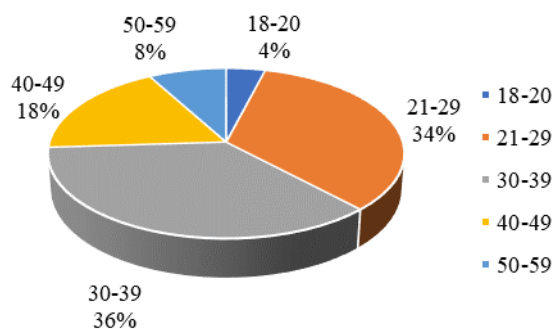


Figura 3: Rangos de Edad.
Fuente: Elaborado por el Autor.

El 36% de los empleados están en un rango de edad de 30-39 años, seguidos de los que tienen entre 21 y 29 años de edad con un 34%, mientras que los que tienen entre 40 y 49 años corresponden al 18%. Por otro lado, existe un 8% de trabajadores que tienen entre 50-59 años de edad.

En la Figura 4 muestra el nivel de instrucción de los trabajadores, que van desde la primaria hasta post grado:

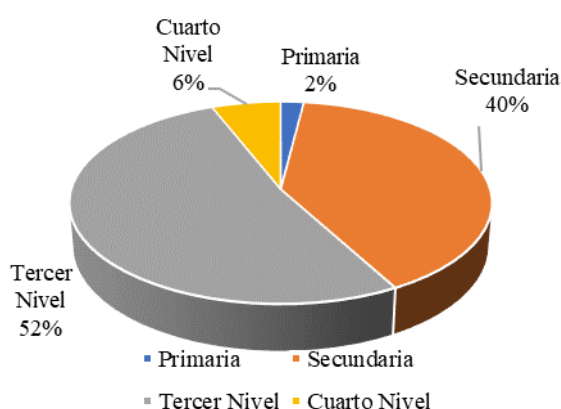


Figura 4: Nivel de Instrucción
Fuente: Elaborado por el Autor.

En esta figura notamos que el 52% de los trabajadores en Aguapen E.P. poseen un título profesional de tercer nivel, mientras que el 40% es bachiller y el 2% tiene hasta

la instrucción primaria. Por otro lado, existe un 6% de trabajadores que tienen post grado.

En la Figura 5 se muestran los intervalos de años de servicio que ha tenido el colaborador dentro de la empresa:

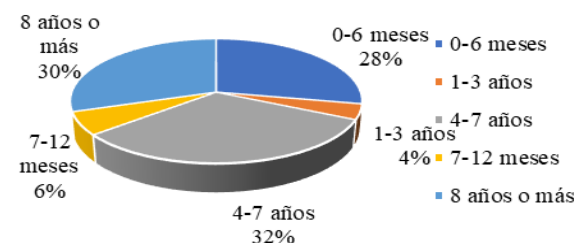


Figura 5: Rangos de años de Servicios.
Fuente: Elaborado por el Autor.

De esta recolección de datos se puede destacar que el 32% de los encuestados tienen entre 4 y 7 años trabajando para la empresa, seguido del 30% que corresponde a los trabajadores que tienen más de 8 años en la institución.

Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad del instrumento en escalas politómicas analizamos el coeficiente de Alfa de Cronbach:

Tabla 2:
Análisis de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad por dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de Elementos
Variables de Satisfacción Laboral Intrínseca	,898	,898	14
Variables de Satisfacción Laboral Extrínseca	,859	,862	6
Satisfacción Laboral General	,930	,930	20

Fuente: Elaborado por el Autor

Tanto las variables de satisfacción laboral intrínseca, extrínseca y las variables en general, tienen un coeficiente aceptable, ya que supera los 0.8 para los 20 ítems.

Tabla 3:
Análisis Factorial

Prueba de KMO y Bartlett	Satisfacción Laboral Intrínseca	Satisfacción Laboral Extrínseca	Satisfacción Laboral General
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,812	,802	,830
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado	368,413	147,616	699,943
Barlett gl.	91	15	190
Sig.	,000	,000	,000

Fuente: Elaborado por el Autor

Además, analizamos la medida de adecuación de las muestras Kaiser-Meyer-Olkin, las cuales superan los 0.8 puntos y la prueba de esfericidad de Barlett que demuestra que si existen correlaciones significativas entre las variables.

Con los resultados que observamos en las propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral, comprobamos que el instrumento es apto para la medición requerida y que los trabajadores han realizado la encuesta de manera coherente.

Comunalidades

La comunalidad de una variable es la proporción de su varianza que puede ser explicada por el modelo factorial obtenido, mientras que ésta sea mayor a 0,5 (2008).

En el estadístico adjunto en el anexo 2, se analizan los componentes principales de la satisfacción intrínseca, en esta tabla de comunalidad de satisfacción intrínseca se observa que todas las variables superan los 0,5, lo que nos afirma que son variables importantes para la explicación del modelo.

En el anexo 3, respecto a la tabla de comunalidad de satisfacción extrínseca se observa que las variables menos explicadas en este modelo son los ítems 5 y 6: “La manera en que mi jefe trata a sus empleados” y “Cuán importante es mi supervisor al tomar decisiones”.

En la tabla de comunalidad que refleja la satisfacción total, adjunta en el anexo 4, se aprecia que la extracción de las variables es mayor a 0.5, por lo que podemos afirmar que, para el análisis de la satisfacción

general, los ítems de la encuesta aportan significativamente.

Matriz de componentes

La matriz de componentes reduce la cantidad de datos originales agrupándolas entre las variables que se relacionan.

En el anexo 5, podemos apreciar que las variables de la satisfacción intrínseca se agrupan en cuatro componentes ordenados por puntaje:

Componente 1: ítems 16, 11, 15, 20, 1 y 17 en el cual se agrupan las variables relacionadas a lo que logro con mis habilidades en las condiciones de trabajo.

Componente 2: ítems 2, 4 y 3 relacionadas a las oportunidades que me da el trabajo para tomar iniciativas.

Componente 3: ítems 9 y 10 relacionados a la oportunidad de lo que puedo hacer por los demás.

Componente 4: ítems 18, 7 y 8 están relacionados al ambiente laboral.

La matriz de componentes de las variables de satisfacción extrínseca muestra que existe relación entre los 6 ítems presentados, ver anexo 6.

En el anexo 7, muestra la relación que existe entre las variables de la satisfacción total agrupadas en cinco componentes.

Estadístico de elementos

En la dimensión de la satisfacción intrínseca la puntuación más baja la obtuvo: “La seguridad de empleo que me provee mi trabajo”, con lo que se puede presumir que los trabajadores no sienten estabilidad en sus puestos de trabajo.

Por otro lado “La oportunidad de hacer cosas por otras personas”, obtuvo la puntuación más alta indicando que es importante para los trabajadores estar

prestos a colaborar a los demás, ver anexo 8.

En la dimensión de satisfacción extrínseca “El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo”, recibe la puntuación más baja, con lo que los trabajadores indican que la proporción entre el trabajo realizado y el salario recibido no es el merecido, ver anexo 9.

“La manera en que mi jefe trata a sus empleados”, con la puntuación más alta en esta dimensión, es un indicador de que los jefes tienen empatía con sus colaboradores y para ellos es un factor importante.

De manera general, la satisfacción total muestra que la puntuación más alta y más baja son las correspondientes a la satisfacción extrínseca “La manera en que mi jefe trata a sus empleados” y “El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo”, ver anexo 10.

CONCLUSIONES

Las investigaciones que se han realizado a través del tiempo complementan la importancia del estudio de la satisfacción laboral en las empresas ya que el bienestar o el malestar, se ve reflejado en los resultados obtenidos en la organización.

Para lograr el objetivo del presente trabajo de investigación, se aplicó la versión corta del Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) a 201 trabajadores de la Empresa Pública Aguapen, que permitió medir el nivel de satisfacción laboral y conocer cuáles son los factores más relevantes que inciden en esta variable.

Se utilizaron dos dimensiones, divididas en satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, las cuales fueron validadas para comprobar su fiabilidad resultando un Alfa de Cronbach de 0,896 y 0,869 respectivamente, de igual manera se validó a las variables en general alcanzando un valor de 0,930, con lo que se afirma la

fiabilidad y validez del instrumento utilizado.

Se obtiene como principal conclusión que el nivel de satisfacción en los 201 empleados de la muestra es bueno, ya que está cerca de los 4 puntos, por lo que se puede afirmar que los funcionarios de Aguapen se encuentran en un nivel de “Satisfecho”.

La dimensión “Satisfacción Intrínseca” tiene un promedio de 4 puntos, lo que se traduce a favorable, y por otro lado la dimensión de “Satisfacción Extrínseca” tiene un promedio de 3,80 siendo esta la más baja de las dimensiones, por lo que las acciones de mejora podrían centrarse en estas variables.

Se puede determinar que los colaboradores de Aguapen E.P. consideran estar satisfechos con los factores intrínsecos, entre los cuales se destaca la oportunidad de hacer cosas por otras personas, tomando en cuenta que es una empresa que brinda servicio a la comunidad, haciendo por sí solo su trabajo, teniendo el tiempo necesario para poner en práctica sus habilidades y métodos para innovar y alcanzar un sentido de logro. Por otro lado, hay que tener mayor atención en los resultados más bajos y tomar medidas necesarias que permitan elevar los niveles de satisfacción con respecto a la seguridad de tener un trabajo estable.

En cuanto a los factores de satisfacción extrínseca, los trabajadores se sienten satisfechos con el trato de sus jefes, pero siendo la dimensión más baja, entre las variables que se destacan para que se tomen acciones necesarias está la proporción entre el salario recibido y el trabajo ejecutado, las políticas de la empresa, las oportunidades de superación y el reconocimiento por un buen trabajo.

Hoy en día las empresas públicas se encuentran en constantes cambios y buscan

brindar servicio de calidad a sus usuarios, más aún cuando ésta es una empresa que provee de servicios básicos como es en el caso de Aguapen, al distribuir agua potable a la comunidad de la Península de Santa Elena.

Al finalizar esta investigación se revelan los elementos que deben ser prioritarios al establecer acciones que aporten a fortalecer y mejorar la satisfacción laboral en una empresa pública de servicios, siendo un aporte a la gestión del talento humano y a la empresa en sí, a fin de lograr resultados que contribuyan al desarrollo empresarial.

Así como también, genera la inquietud de conocer los factores más relevantes que inciden en el bienestar de un trabajador dentro de una institución pública de otro tipo de servicios y conocer el denominador común entre estas; lo que generaría estrategias en el sector público en general, al buscar un mayor compromiso de los funcionarios al desempeñar sus tareas cotidianas, que con esfuerzo persiguen alcanzar los objetivos institucionales, que estos a su vez están alineados a los Objetivos Nacionales del Buen Vivir en Ecuador.

Entre las limitaciones que se presentaron en esta investigación es que al tratarse de una empresa pública existió cierto temor al responder el cuestionario, pensando de forma negativa en las posibles decisiones que pudiera tomar la institución con base a los resultados, a pesar que la encuesta se realizó de manera anónima.

Para los estudios a futuro se puede analizar la relación directa que existe, por ejemplo, entre la satisfacción laboral y los constructos con la valoración más baja, además de incluir metodologías cualitativas que permitan de manera más explícita conocer acerca de la incidencia de estos factores en el bienestar de los empleados de una empres

Referencias Bibliográficas

- Adams, J. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 422-436.
- Aderfer, C. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, p. 16.
- Alcover, C., Martínez, D., & Rodríguez, F. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Alfaro, A. M., & Vecino, J. (1999). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. *Psicología de Trabajo y las Organizaciones*, 15(1), 63-75.
- Alvarez Santos, L., De Miguel Guzmán, M., Noda Hernandez, M. E., Alvarez López, L. F., & Galcerán Chacón, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 407-417.
- Borra Marcos, C., & Gomez Garcia, F. (2012). Satisfacción laboral y Salario: ¿Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista de Economía Aplicada*, 25-51.
- Brayfield, A. H. (1951). An index of satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 3, 307-311.
- Caballero, k. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado.*, 1-2.
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E. (1970). *Managerial behavior, performance and effectiveness*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Cappelli, P. (2003). *Contratar y retener a los mejores empleados* (Vol. 1). Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Carpenter, C. G. (1971). A study of the job satisfaction of academic accountants. *The Accounting Review*, 46, 509-518.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 66-85.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Univ Pontifica Comillas.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Grwa Hill.

-
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Churchill, G. A. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial salesman. *Journal of Marketing Research*, 11, 254-260.
- Cole, J. H. (2002). Nociones de regresión Lineal. *Universidad Francisco Marroquín*.
- Corner, J. M. (1989). Psychometric assesment of a reduced version of INDSALES. *Journal of Busniness Res.*, 18, 291-302.
- Costa, J. (2001). *Imagen Corporativa en el siglo XXI* (4 ed.). Buenos Aires, Argentina: La Crujía Ediciones.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11 ed.). México D.f, México: McGraw - Hill Interamericana.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *Apsychological theory of work adjustment*. University of Minnessota Press.
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 54-67.
- Dolan, S., Valle, R., & Jackson, S. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Ecuador, S. N. (2015, Julio 31). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramerica*. Retrieved from Andes: <https://www.andes.info.ec/es/noticias/sociedad/1/ecuador-garantiza-calidad-servicio-publico-buen-clima-laboral>
- Gamero, C. (2003). *Análisis económico de la satisfacción laboral*. Tesis (Doctorado en Estadística y Econometría), Universidad de Málaga, España, Economía Aplicada, Madrid.
- Gareth, J., & Goffee, R. (2001). *El caracter organizacional: Cómo la cultura corporativa puede crear o destruir negocios*. Barcelona, España: Ediciones Granica.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. *Administrative Science Quarterly*, 61-81.
- Hackman, J. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*(60), 159-170.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
-



-
- Herzberg, F., Mausner, b., & Snyderman, B. (2011). *The Motivation to Work*. New York: Transaction Publishers.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harperand Brothers.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Arno Press.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks.
- Locke, A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: Dunette M.D. Coord. *Hadbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1349.
- Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 157-189.
- Lopez Soriano, F., Bernal, L., & Cánovas, A. (2001). Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital omarcal de Murcia. *Revista de Calidad Asistencial*, 243-246.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial*. New York: MacMillan.
- McClelland, N. C., & Winter, D. G. (1969). *Motivating economic achievement*. New York: Free Press.
- Mejia, A., Bravo, M., & Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 2-11.
- Montenegro Valles, M. B. (2012). *El clima laboral y la influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa pública "Tame", en la unidad de negocio Quito periodo 2011-2012*.
- Morse, N. C., & Lorsch, J. H. (1977). *Más allá de la teoría "Y"*. Bilbao: Harvard-Deusto.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Peiró, J. M. (1985). Evaluación psicológica de las organizaciones. *Evaluación Psicológica*, 1(2), 189-239.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis S.A.
- Porter, L. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfilment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology*, 375-384.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 859-873.
- Quinn, R. &. (1977). *Quality of Employment Survey*. Ann Arbor. Michigan: Ann Arbor, Institute for Social Research.

-
- Quintín, M., Cabero, M. T., & Yanira, d. P. (2008). *Tratamiento estadístico de Datos con SPSS: Prácticas resueltas y comentadas*. Magallanes, Madrid, España: Thomson Editores Spain.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robles Garcia, M., Dierssen Sotos, T., Martínez Ochoa, E., Herrera Carral, P., Díaz Mendi, A., & LLorca Diaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 127-134.
- Rodríguez M, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 220.
- Rodríguez M., A. A., Paz Retamal, M., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 219-234.
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 395-407.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 329-335.
- Sánchez Cañizares, S. M. (2008). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios*. Departamento de Estadística, Econometría, I.O. y Organización de Empresas: Universidad de Córdoba.
- Sánchez Sellero, M. C., Sánchez Sellero, P., Cruz González, M. M., & Sánchez Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 537-547.
- Sánchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios*. Departamento de Estadística, Econometría, I.O. y Organización de Empresas. Universidad de Córdoba.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones: teoría, método e intervención*. Barcelona: EUB.
- Skinner, B. (1971). *Beyond Freedom and Dignity*. Knopf Inc.
- Smith, F. J. (1962). *Problems and trends in the operational use of employee attitude measurements*. presentado en el Annual Meeting of the American Psychological Association.
- Smith, P. C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Smith, P. E., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
-

-
- Taylor, F. W. (1911). *Management científico*. Barcelona: Orbis.
- Thompson, D. P., McNamara, J. F., & Hoyle, J. R. (1997). Job Satisfaction in Educational Organizations: A Synthesis of Research Findings. *Educational Administration Quarterly*, 7-37.
- Vásquez, M. (2009, Marzo). *La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, C.A: Una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial*. Universidad Católica Andrés Bello, Ciencias Administrativas y Gestión . Caracas: Sanchez y asociados.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Warr, P. C. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: Industrial Relations Center, University of Minnesota.
- Westover, J. H., & Taylor, J. (2010). International differences in job satisfaction: The effects of public service motivation, rewards and work relations. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 811-828.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 141-160.

ANEXOS

Anexo 1: Autorización para uso de información por parte de Aguapen –EP.



Oficina Matriz, Salinas 07 de mayo de 2019
OFICIO N°AGUAPEN E.P.-GG-263

Asunto: Autorización.

GERENTE GENERAL
AGUAPEN-EP
Ingeniera
Carla Estefanía Ponce Morales
Peticionaria.
Salinas. -



De mis consideraciones. -

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Empresa Pública Municipal Mancomunada De Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales De Los Cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas.

En atención a **SOLICITUD** suscrita por usted y recibida en nuestra oficina matriz el día jueves 02 de mayo de 2019, mediante el cual solicita la aceptación y facilidades para desarrollar trabajo de investigación con el tema: "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE AGUAPEN E.P." necesario para la obtención de la titulación como Magíster de Administración de Empresas, al respecto comunico que esta Gerencia aprueba su petición para que se desarrolle el tema mencionado en nuestra institución.

Con sentimientos de consideración y estima.

Cordialmente,



Ing. Oswaldo Guillermo Roca González
Gerente General

Anexo: Lo descrito en el contenido.

C.c.:

Lcda. Karen Piedad Ochoa Tumbaco – **Directora Administrativa.**
Ing. Carla Estefanía Ponce Morales – **Directora de Planificación.**
Lcdo. Carlos Vinicio Benavides Segovia – **Director de Talento Humano.**

Archivo
OGR/adpm

1

EL AGUA ES PROGRESO
Número telefónico PBX: 2775439 Email: aguapen@aguapen.gob.ec
Oficina Matriz: Cdo. Costa de Oro. Calle 3. Av. 11 Mz *5. diagonal al conjunto residencial "Las Arenas"

Pregúntese: ¿Cuán satisfecho(a) estoy con este aspecto de mi trabajo?

MI significa que está muy insatisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. I significa que está insatisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. N significa que no puede decidir cuán satisfecho(a) está con ese aspecto de su trabajo. S significa que está satisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. MS significa que está muy satisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo.

En mi trabajo actual, así es como me siento respecto a:	MI	I	N	S	MS
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo(a).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La manera en que mi jefe(a) trata a sus empleados.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Cuán competente es mi supervisor(a) al tomar decisiones.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La oportunidad de hacer cosas para otras personas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. La oportunidad de trabajar en algo en que haga uso de mis habilidades.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. La libertad para tener criterio propio.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Las condiciones de trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	MI	I	N	S	MS

Anexo3: Comunalidad de Satisfacción Intrínseca

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo	1,000	,667
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)	1,000	,761
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	1,000	,632
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.	1,000	,743
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios	1,000	,549
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo	1,000	,709
9. La oportunidad de hacer cosas por otras personas	1,000	,730
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo	1,000	,699
11. La oportunidad de trabajar en algo que haga uso de mis habilidades	1,000	,853
15. La libertad para tener criterio propio	1,000	,706
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.	1,000	,765
17. Las condiciones de trabajo.	1,000	,799
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si	1,000	,689
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.	1,000	,765

Anexo 4: Comunalidad de Satisfacción Extrínseca

	Inicial	Extracción
5. La manera en que mi jefe trata a sus empleados	1,000	,434
6. Cuán importante es mi supervisor al tomar decisiones	1,000	,470
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.	1,000	,619
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.	1,000	,611
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.	1,000	,781
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.	1,000	,664

Anexo 5: Comunalidad de Satisfacción Total

Comunalidades

	Inicial	Extracción
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo	1,000	,672
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)	1,000	,721
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	1,000	,588
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.	1,000	,740
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios	1,000	,695
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo	1,000	,762
9. La oportunidad de hacer cosas por otras personas	1,000	,757
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo	1,000	,719
11. La oportunidad de trabajar en algo que haga uso de mis habilidades	1,000	,860
15. La libertad para tener criterio propio	1,000	,716
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.	1,000	,788
17. Las condiciones de trabajo.	1,000	,734
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si	1,000	,598
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.	1,000	,827
5. La manera en que mi jefe trata a sus empleados	1,000	,744
6. Cuán importante es mi supervisor al tomar decisiones	1,000	,743
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.	1,000	,584
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.	1,000	,802
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.	1,000	,862
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.	1,000	,712

Matriz de componente rotado^a

	Componente			
	1	2	3	4
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.	,831	,149	,195	,120
11. La oportunidad de trabajar en algo que haga uso de mis habilidades	,764	,249	,449	
15. La libertad para tener criterio propio	,757		,344	,118
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.	,747	,343	,154	,256
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo	,729	,290	,181	-,135
17. Las condiciones de trabajo.	,711	,182	-,190	,473
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)		,839	,229	
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.	,293	,768		,244
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	,294	,694	,223	,122
9. La oportunidad de hacer cosas por otras personas	,233	,163	,792	,149
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo	,397	,387	,601	,176
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si		,201		,805
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios	,128		,416	,599
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo	,252		,542	,590

Anexo 7: Componentes de la Satisfacción Extrínseca

	Componente
	1
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.	,883
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.	,815
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.	,787
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.	,782
6. Cuán importante es mi supervisor al tomar decisiones	,686
5. La manera en que mi jefe trata a sus empleados	,659

Anexo 8: Componentes de la Satisfacción Total

Matriz de componente rotado^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.	,886	,156	,104	,136	,154
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.	,878		-,102	,125	
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.	,737	,294	,398	,177	
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.	,723	,468	,208		
17. Las condiciones de trabajo.	,715		,262	,331	,203
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.	,693	,147	,132	,179	,179
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.	,634	,224	,361	,334	,134
15. La libertad para tener criterio propio	,514	,491		,452	
9. La oportunidad de hacer cosas por otras personas		,810	,162	,165	,219
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo	,333	,641	,357		,252
11. La oportunidad de trabajar en algo que haga uso de mis habilidades	,499	,606	,277	,357	-,200
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo	,424	,469	,352	,198	-,331
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)		,200	,816	,102	
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.	,253		,802		,154
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	,181	,285	,668	,159	
5. La manera en que mi jefe trata a sus empleados	,304		,211	,755	-,171
6. Cuán importante es mi supervisor al tomar decisiones	,277	,199	,193	,719	,269
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios		,226		,573	,555
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si	,138		,224		,727
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo	,304	,525			,624

Anexo 9: Estadístico de Elementos de la Satisfacción Intrínseca

	Media	Desviación estándar
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo	4,08	,695
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)	4,12	,718
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	4,12	,746
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.	4,02	,979
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios	3,90	,763
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo	3,74	1,046
9. La oportunidad de hacer cosas por otras personas	4,20	,833
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo	4,02	,742
11. La oportunidad de trabajar en algo que haga uso de mis habilidades	4,02	,915
15. La libertad para tener criterio propio	3,90	,909
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.	4,00	,904
17. Las condiciones de trabajo.	3,84	,710
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si	4,00	,782
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.	3,96	,989

Anexo 10: Estadístico de Elementos de la Satisfacción Extrínseca

	Media	Desviación estándar
5. La manera en que mi jefe trata a sus empleados	4,24	,822
6. Cuán importante es mi supervisor al tomar decisiones	4,16	,792
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.	3,60	,857
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.	3,32	1,253
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.	3,74	1,046
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.	3,74	,965

Anexo 11: Estadístico de elementos de la Satisfacción Total

	Media	Desviación estándar
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo	4,08	,695
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)	4,12	,718
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	4,12	,746
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.	4,02	,979
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios	3,90	,763
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo	3,74	1,046
9. La oportunidad de hacer cosas por otras personas	4,20	,833
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo	4,02	,742
11. La oportunidad de trabajar en algo que haga uso de mis habilidades	4,02	,915
15. La libertad para tener criterio propio	3,90	,909
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a CABO EL TRABAJO.	4,00	,904
17. Las condiciones de trabajo.	3,84	,710
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si	4,00	,782
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.	3,96	,989
5. La manera en que mi jefe trata a sus empleados	4,24	,822
6. Cuán importante es mi supervisor al tomar decisiones	4,16	,792
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.	3,60	,857
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.	3,32	1,253
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.	3,74	1,046
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.	3,74	,965