

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Administración para el Desarrollo

**Medición de la satisfacción laboral dentro de la empresa El Portal
Inmobiliario a través del Minnesota Satisfaction Questionnaire**

Mario Alejandro Jurado Leiva

Matías Santana, Ph.D., Director de Tesis

Tesis de grado presentada como requisito
para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas

Quito, mayo de 2014

Universidad San Francisco de Quito.

Colegio de Administración para el Desarrollo

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

**Medición de la satisfacción laboral dentro de la empresa El Portal
Inmobiliario a través del Minnesota Satisfaction Questionnaire**

Mario Alejandro Jurado Leiva

Matías Santana, Ph.D.

.....

Director de Tesis

Arturo Paredes, MSc.

.....

Coordinador de Adm. de Empresas

Thomas Gura, Ph.D.

.....

Decano del Colegio de Administración para el Desarrollo

Quito, mayo de 2014

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: _____

Nombre: Mario Alejandro Jurado Leiva

C. I.: 171476118-4

Lugar: Quito

Fecha: mayo de 2014

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA.

En primer lugar quiero agradecer y dedicar la presente tesis a mis padres, Servio Jurado y Ximena Leiva, y mi hermana Daniela Jurado. Porque fueron los que siempre me acompañaron en todos los difíciles y buenos momentos para la culminación de mi tesis. Siempre recibí su cariño, apoyo incondicional y consejos para hacer las cosas de la mejor manera. De igual manera quiero agradecer y dedicar el presente trabajo a mi director de tesis Matías Santana que siempre me brindó su apoyo y ayuda, y me compartió lo más importante que una persona puede dar, su tiempo. Quiero agradecer a todos mis amigos y amigas y esas personas que me han apoyado hasta el día de hoy. Quiero agradecer a esas personas especiales para mí que han estado presentes de cualquier forma y me han apoyado y acompañado para que esto sea una realidad. Quiero dar un especial agradecimiento a mi buen amigo Alex Báez que siempre estuvo ahí, a lo largo de mi vida universitaria y ahora en el proceso de tesis, siempre me supo escuchar y aconsejar a todo momento. Gracias a Marcelo Alvarado, que fue la persona clave para conseguir la autorización para emplear las encuestas. Gracias a la Universidad de Minnesota por el permiso y el excelente trabajo al haber realizado el Minnesota Satisfaction Questionnaire. Y gracias Dios porque sin Él nada de esto hubiera sido posible.

RESUMEN

La satisfacción laboral es un tema de interés para empresas y organizaciones. El buen conocimiento de la satisfacción laboral puede ayudar a mejorar diferentes aspectos dentro de la empresa como el clima laboral, productividad, entre otros. Se ha llevado a cabo una investigación dentro de la empresa El Portal Inmobiliario de la ciudad de Quito, en donde se entrevistó a los 12 empleados que forman parte de la estructura de la empresa. Se empleó el Minnesota Satisfaction Questionnaire con el cual se logró identificar 3 aspectos de la satisfacción laboral de los empleados, los cuales son: satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca y satisfacción en general. A través del cuestionario se presentaron 20 aspectos del trabajo en donde los empleados señalaban su nivel de satisfacción. Se llegó a la conclusión de que los empleados de El Portal Inmobiliario tienen 77,36% de satisfacción intrínseca, 70,83% de satisfacción extrínseca y un 75,75% de satisfacción en general.

ABSTRACT

Job satisfaction is a topic of interest for companies and organizations. Good knowledge of job satisfaction can help to improve different aspects inside the company as the work environment, productivity, among others. An investigation has carried out inside the company El Portal Inmobiliario of Quito city, where 12 employees, part of all the company structure, were interviewed. There used the Minnesota Satisfaction Questionnaire with which it was achieved to identify 3 aspects of the job satisfaction of the employees, which are: intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction and satisfaction in general. Through the questionnaire 20 aspects of work where employees indicated their level of satisfaction is presented. The investigation came to the conclusion from that the employees of El Portal Inmobiliario have 77,36 % of intrinsic satisfaction, 70,83 % of extrinsic satisfaction and 75,75 % of general satisfaction.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	6
Abstract	7
INTRODUCCIÓN	9
REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
METODOLOGÍA	17
ANÁLISIS DE DATOS	21
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXO A	32
ANEXO B	33
ANEXO C	36
ANEXO D	37

INTRODUCCIÓN.

La satisfacción laboral es un tema de interés que se genera en todas las empresas y organizaciones. La razón principal es porque depende de cómo se están sintiendo los empleados respecto de trabajar en un determinado lugar. Esto puede influenciar de manera positiva o negativa al desarrollo y crecimiento de la empresa debido a que tiene una relación directa con el ambiente de trabajo. “De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (Atalaya, 1999, párr. 7). Por lo que se puede decir que un mal clima laboral podría perjudicar a la empresa.

La satisfacción laboral ha sido un tema de estudio para llevar a cabo un buen desempeño dentro de una organización, a través del cual se pueden identificar qué factores se pueden mejorar, cambiar o quitar para lograr un desempeño óptimo. Con el estudio de la satisfacción laboral dentro de una empresa se pueden anticipar y evitar problemas internos como la rotación del personal, ausentismo, disminución de la productividad, malas relaciones, entre otros. Además que un buen control y preocupación sobre la satisfacción laboral de los empleados puede ayudar a aumentar la eficiencia y eficacia de los mismos.

Se han desarrollado una gran cantidad de técnicas, herramientas e investigaciones para determinar la satisfacción laboral. Entre las principales herramientas se puede encontrar The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) desarrollada por Weiss, Dawis, England y Lofquist, The Job Satisfaction Survey (JSS) desarrollada por Spector, Job Descriptive Index (JDI) desarrollada por Smith, entre otras. Estos tipos de herramientas han

sido desarrolladas para obtener información acerca de las diferentes dimensiones del trabajo y las actitudes que tienen los empleados frente a estas.

El estudio tiene como objetivo medir la satisfacción laboral de los empleados de la empresa El Portal Inmobiliario a través del Minnesota Satisfaction Questionnaire con el cual se medirán tres elementos dentro de la satisfacción laboral, los cuales son: satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca y satisfacción general del empleado respecto a su trabajo dentro de la empresa.

El Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ha sido diseñado para medir la satisfacción del empleado con su puesto de trabajo. (Vocational Psychology Research, 1970, párr. 1). Existen tres formas del Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), dos formas largas y una forma corta. Las formas largas presentan 100 elementos que permiten identificar 20 dimensiones del trabajo, mientras que la forma corta presenta 20 elementos con los que se identifican 3 aspectos sobre satisfacción.

En el presente estudio se utilizará la forma corta del Minnesota Satisfaction Questionnaire porque nos ayuda a identificar 3 escalas de satisfacción laboral, las cuales son: satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca y satisfacción general de los empleados de la empresa Portal Inmobiliario. Con los cuales nos permite tener una visión más específica sobre la satisfacción de los empleados.

El Portal Inmobiliario es:

Un Grupo Empresarial, creado en el año 2002, cuya finalidad es generar herramientas de información, gratuitas y masivas, que permitan a los usuarios contar con la información adecuada y actualizada sobre el mercado inmobiliario para tomar

decisiones de compra, alquiler y venta de bienes inmuebles. (El Portal Inmobiliario, 2014, párr. 2)

El Portal Inmobiliario es un portal en internet que empezó en Ecuador de la mano de Raúl Samper siendo una empresa ecuatoriana que tiene 12 años de experiencia en el mercado inmobiliario del país, ha empezado su proceso de internacionalización desde el año pasado convirtiéndose en una franquicia que se quiere expandir entre los países latinoamericanos hasta España. La sede del Portal Inmobiliario en Ecuador se encuentra en Quito en el edificio Rubio ubicado en la Avenida de los Shyris y Telégrafo, su fundador y propietario es Raúl Samper el cual autorizó llevar a cabo el estudio dentro de la empresa.

REVISIÓN DE LA LITERATURA.

La satisfacción laboral es “el grado en que una persona experimenta sentimientos positivos o negativos en relación con los diversos aspectos del trabajo” (Schermerhorn, 2006, p. 385). Por lo que se puede decir de una persona que esté satisfecha con su trabajo tendrá actitudes positivas hacia el mismo, en cambio si no se encuentra satisfecha presentará actitudes negativas hacia el trabajo. Se pueden considerar varios elementos dentro de la satisfacción laboral de los empleados, entre los cuales se destacan características externas relacionadas con el lugar del trabajo y características internas que se relacionan directamente con el empleado de la organización. Entre los principales elementos están la motivación de la persona, el salario, las condiciones del lugar de trabajo, la relación con los compañeros y supervisores, etc. También se puede relacionar la satisfacción laboral con el desempeño en el trabajo, muchos autores hacen esta relación y aseguran que mientras más satisfecho esté el empleado, este tendrá un mejor desempeño en el trabajo (Shipton et al., 2006, pág. 16).

Los jefes de las diferentes empresas y organizaciones deben conocer que estimula la satisfacción laboral de sus empleados, esta es una labor fundamental dentro de toda empresa para tener un mejor conocimiento de sus empleados y qué les motiva. Herzberg fue uno de los mejores investigadores y desarrolladores de teorías sobre la motivación gracias a sus métodos de análisis de trabajo, rotación dentro de la empresa y las ideas que generó en el área de la motivación.

Para esto, Herzberg desarrolló una teoría llamada Teoría de Motivación-Higiene, con la cual ayuda de la mejor manera a que los jefes descubran cuáles son los elementos de

motivación de sus empleados. Su teoría explica los factores para que las personas se motiven a través de la identificación y satisfacción de sus necesidades individuales, deseos y objetivos perseguidos para satisfacer sus deseos (Herzberg, 1968, pág. 172). La teoría tiene como objetivo identificar cuáles son las situaciones del trabajo en donde los empleados se encuentran satisfechos y motivados en vez de lo contrario (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959, pág. 195). Lo que nos muestra que para existir una buena satisfacción laboral es necesario que el jefe tenga conocimiento y se preocupe por las necesidades que tienen sus empleados. En principio se llevó investigaciones dentro de empresas y oficinas, luego se llevaron a cabo estudios con muestras más grandes de trabajadores. Herzberg siempre se enfocó en el bienestar de las personas en el trabajo, además tuvo un enfoque claro sobre la humanidad y el cuidado que debe existir en el lugar de trabajo, el propósito de sus investigaciones fue determinar factores para mejorar el desempeño organizacional (Warner, 2011, pág. 3).

Las investigaciones de Herzberg demostraron que las personas se enfocan en alcanzar las necesidades de higiene debido a que sin ellas no se encuentran satisfechos, pero cabe recalcar que esta satisfacción es solo temporal y desaparecerá a medida del tiempo. Lo que en verdad motiva a las personas es alcanzar y satisfacer lo que Herzberg llama como motivadores reales los cuales representan niveles superiores de sentido y plenitud, se consideran como motivadores reales al logro, el progreso, el desarrollo, entre otros (Eastman & Williams, 1993, pág. 71).

Las necesidades de higiene de Herzberg también se las suele llamar factores de mantenimiento, los ejemplos que se pueden encontrar en el lugar de trabajo son: la política la relación con el supervisor, las condiciones de trabajo, el salario, la seguridad, la vida

personal, entre otros más (Breuning y Hoover, 2000, pág. 37). Mientras que los verdaderos motivadores identificados por Herzberg son los siguientes: el logro, el reconocimiento, el trabajo, el avance, la responsabilidad, entre otros muy diferentes a las necesidades de higiene (Berman, Bowman, West & Van Wart, 2006, pág. 9).

Los resultados obtenidos de la investigación de Herzberg es que existen dos factores de motivación: factores de higiene y factores de motivación. Los factores de higiene son considerados como desmotivadores o causantes de insatisfacción si no son presentes, mientras que los factores de motivación, motivan y satisfacen a las personas (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959, pág. 110) Herzberg confirmó que los individuos están más orientados por los motivadores en comparación de los factores de mantenimiento, por lo que es muy necesario recalcar la parte más importante de su teoría que afirma que los factores de motivación no se encuentran en el medio ambiente, sino que están relacionados con los factores intrínsecos del empleado y la satisfacción del mismo que obtiene por el trabajo en si (Herzber, 1968, pág. 76).

Los factores de higiene también conocidos como factores de mantenimiento llevan a la insatisfacción en el trabajo, ya que la ausencia de estos conducen a la persona a cargar niveles de estrés o de ansiedad, es por esto que son considerados factores de higiene porque pueden ser prevenidos o evitados a través del uso de métodos higiénicos. (Bartolomé y Smith en Warner, 2011, pág. 5). Otra forma de nombrar a los factores de higiene es con el nombre de insatisfactorios, a pesar de tener una relación con el trabajo, no son precisamente una parte de este, el factor de higiene más popular es el salario, pero otros factores insatisfactorios también pueden verse influenciados por la ausencia de equidad en la organización, seguridad en el trabajo, las relaciones con los compañeros de trabajo y

supervisores, las condiciones de trabajo, entre otros (Berman, Bowman, West & Van Wart, 2006, pág. 47).

Se deben tomar en cuenta también factores externos no relacionados al trabajo en sí, debido a que estos pueden afectar a la motivación y satisfacción de los empleados. Pueden existir otras razones fuera del área de trabajo como discusiones familiares, enfermedades, mal día, etc.

Los resultados obtenidos por Herzberg han ayudado al área empresarial y organizacional a tomar mejores medidas y cuidados sobre la satisfacción laboral y motivación de los empleados.

El Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) fue desarrollado en el “Proyecto de Adaptación al Trabajo” en la Universidad de Minnesota, en el cual se destaca que el desarrollo del trabajo depende de dos factores, las habilidades internas del individuo y los refuerzos existentes en el entorno del trabajo (Weiss et al. en Martins y Proença, 2012, pág. 4). El Minnesota Satisfaction Questionnaire contiene preguntas tipo Likert que van en escala desde 1=“Muy insatisfecho con este aspecto de mi trabajo” hasta 5=“Muy satisfecho con este aspecto de mi trabajo”. Existen 3 formas para el MSQ, 2 de manera larga y 1 de manera corta, ambas cubren 20 facetas del trabajo. La forma larga del MSQ tiene 100 preguntas que cubren estas 20 dimensiones del trabajo para evaluar la satisfacción, mientras que en la forma corta se la considera como “una versión reducida de la primera y, a semejanza de ésta, permite medir la satisfacción general del trabajo, la satisfacción intrínseca en el trabajo y, la satisfacción extrínseca en el trabajo” (Cavalcante, 2004, pág. 136). La satisfacción extrínseca concierne a los aspectos del trabajo que tienen poco que

ver con las actividades del trabajo o el trabajo mismo, como el salario, mientras que la satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza misma de las actividades dentro del trabajo y cómo se siente la persona al realizarlas (Spector, 1997, pág. 15).

METODOLOGÍA.

Para llevar a cabo la presente investigación se utilizó la herramienta titulada Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), la versión corta, la cual fue desarrollada por Weiss, Dawis, England y Lofquist en el año 1977, cuando la Universidad de Minnesota se encontraba realizando el “Proyecto de Adaptación al Trabajo”. A pesar de que la herramienta ha sido desarrollada hace más de 30 años, sigue siendo una de las más útiles e importantes en el campo de la satisfacción laboral. Se obtuvo la respectiva licencia para su uso de la Universidad de Minnesota. (ANEXO A)

Se utilizó esta herramienta debido a que mide tres factores sobre satisfacción laboral, ayuda a medir la satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca y nos presenta un nivel de satisfacción en general. El Minnesota Satisfaction Questionnaire, forma corta, contiene 20 preguntas que han sido sacadas de la versión original del MSQ, o también denominada versión larga, y son las que mejor reflejan estas 20 escalas sobre satisfacción laboral. La versión larga contiene 100 preguntas que miden 20 escalas sobre aspectos del trabajo, además que de igual manera nos muestra un nivel de satisfacción en general.

A continuación se presenta una tabla donde se ven reflejadas las 20 preguntas del MSQ, además que muestra las 20 escalas MSQ y la manera para tabular los resultados respecto a satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca y satisfacción general:

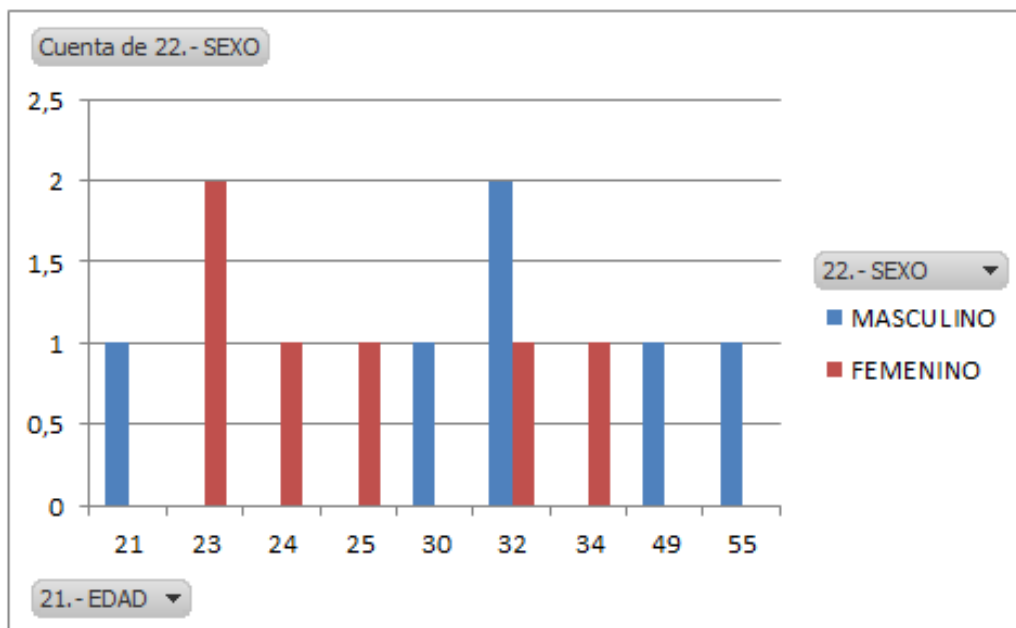
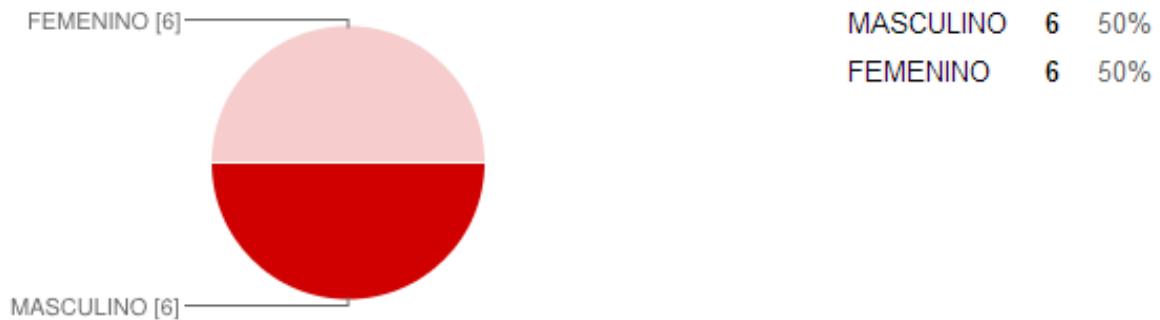
Número	Tipo de Satisfacción	Aspecto del Trabajo	Escala MSQ
1	IS	Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo	actividad
2	IS	La oportunidad de trabajar solo en el trabajo	independencia
3	IS	La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	variedad
4	IS	La oportunidad de ser alguien en la comunidad	posición social
5	ES	La forma en que mi jefe se encarga de su / sus trabajadores	Supervisión - Relaciones Humanas
6	ES	La capacidad de mi supervisor en la toma de decisiones	Supervisión - Técnica
7	IS	Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia	Valores Morales
8	IS	La forma en que mi trabajo me provee un empleo estable	seguridad
9	IS	La oportunidad de hacer cosas para otras personas	servicio social
10	IS	La oportunidad de decirle a la gente qué hacer	autoridad
11	IS	La oportunidad de hacer algo que haga uso de mis habilidades	Utilización de la Abilidad
12	ES	La forma en que las políticas de la empresa se ponen en marcha	Políticas de la Compañía
13	ES	Mi salario y la cantidad de trabajo que hago	compensación
14	ES	Las posibilidades de progreso en este trabajo	adelanto
15	IS	La libertad de usar mi propio juicio	responsabilidad
16	IS	La oportunidad de probar mis propios métodos de hacer el trabajo	creatividad
17	GI	Las condiciones de trabajo	Condiciones de Trabajo
18	GI	La forma en que se llevan mis compañeros de trabajo entre sí	Compañeros de trabajo
19	ES	Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo	reconocimiento
20	IS	El sentimiento de logro que recibo del trabajo	logro

*IS = Satisfacción Intrínseca
 *ES = Satisfacción Extrínseca
 *GI = Aspectos Generales de la Satisfacción

Para recopilar toda la información necesaria se realizó una visita a la empresa El Portal Inmobiliario ubicada en Quito. La visita fue realizada a lo largo de toda una jornada de trabajo de los empleados de la empresa. A los cuales se les entregó dos formularios, el primero era el Minnesota Satisfaction Questionnaire (versión corta) (ANEXO B) y el segundo un formulario para obtener información general de los empleados. (ANEXO C)

Se logró entrevistar a la totalidad de empleados de El Portal Inmobiliario, por lo que la muestra del estudio fue igual a la población del estudio, 12 personas. Entre las cuáles se pudo encontrar 6 hombres y 6 mujeres de diferentes edades como muestra en los gráficos.

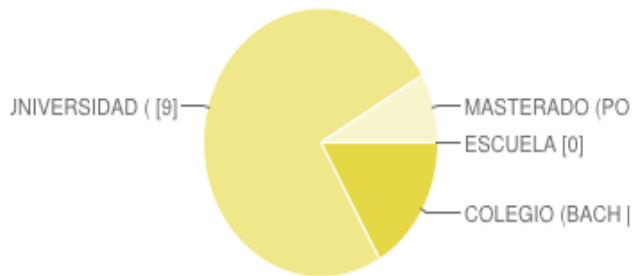
22.- SEXO



Entre las principales características de la muestra podemos encontrar que el 75% de los empleados de El Portal Inmobiliario ha culminado sus estudios universitarios de pregrado, el 17% ha culminado el colegio y solo el 8% de la población que sería igual a una persona ha obtenido un título de postgrado. Esta referencia nos demuestra que los

empleados de esta empresa se encuentran entre un nivel socio-económico, medio-alto y alto.

23.- NIVEL DE EDUCACION COMPLETADO

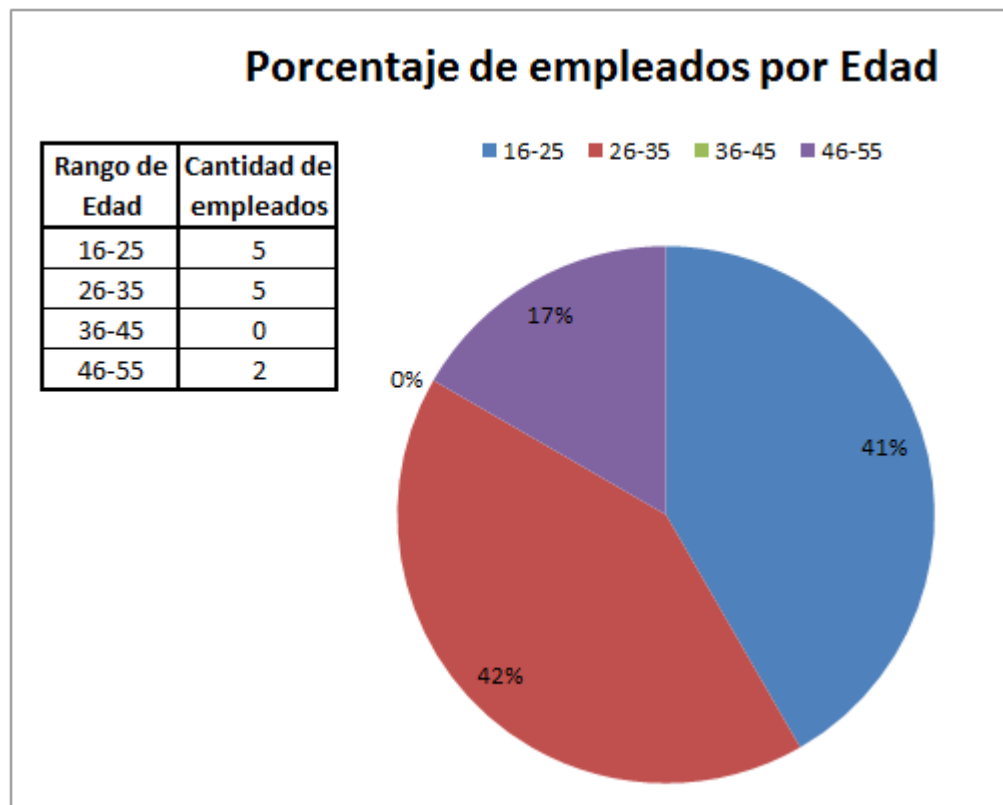


ESCUELA	0	0%
COLEGIO (BACHILLER)	2	17%
UNIVERSIDAD (PREGRADO)	9	75%
MASTERADO (POSTGRADO)	1	8%

ANÁLISIS DE DATOS.

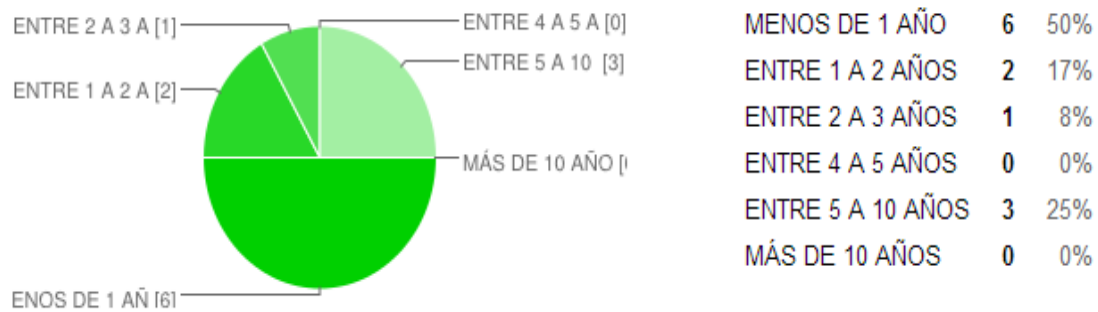
Los datos obtenidos fueron tabulados a través de herramientas como Excel con la función análisis de datos que permitió obtener una buena cantidad de estadísticos descriptivos para procesar y analizar toda la información recolectada. De igual manera se utilizó las formas de Google Docs para procesar la información y obtener estadísticas representativas para el estudio. El Manual del Minnesota Satisfaction Questionnaire ayudó en la codificación de las encuestas para poder obtener los resultados deseados sobre satisfacción laboral dentro de la empresa.

El estudio fue realizado mayormente con personas entre los 20 a 35 años de edad, lo que nos indica que en la empresa se manejan a personas jóvenes, muchos de ellos recién graduados de la universidad.



El 50% de los empleados tiene menos de un año de trabajo, incluso la mayoría de estos no tiene más de 6 meses dentro de la empresa. Esta información nos indica que puede existir una alta rotación de personal dentro de la empresa, aunque no se sabe con exactitud el motivo debido a que no fue objeto principal del estudio.

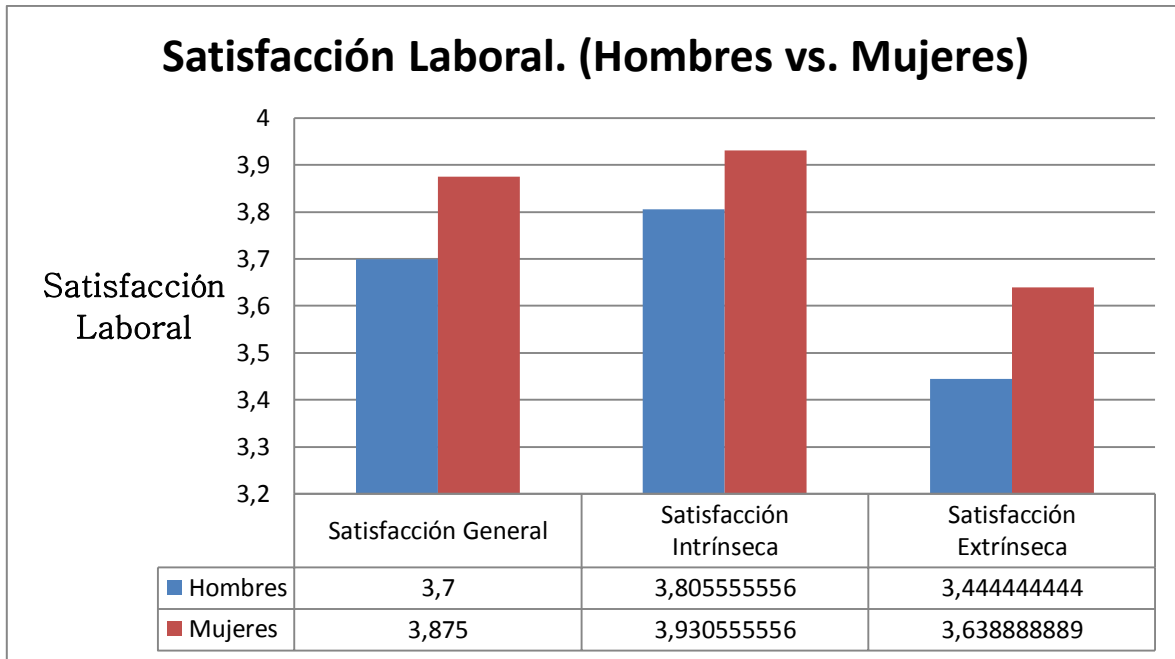
24.- TIEMPO EN EL TRABAJO ACTUAL



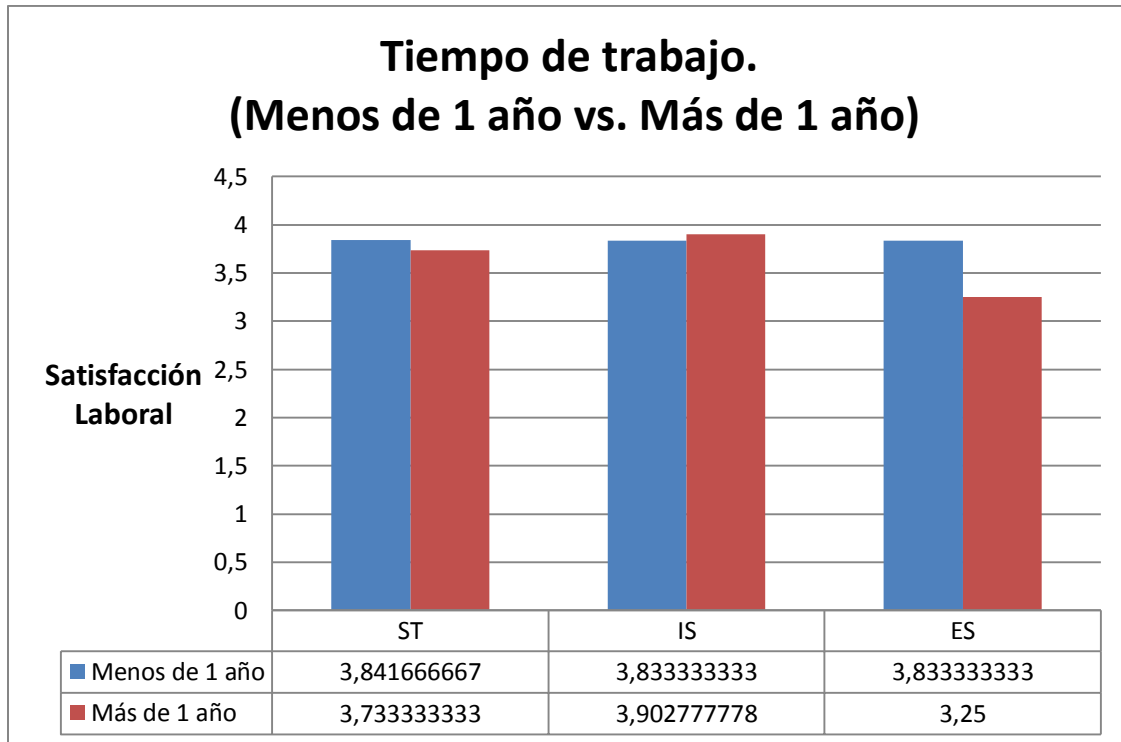
A continuación se presentarán una serie de datos cuyo análisis se basa en las escalas de Likert originales del Minnesota Satisfaction Questionnaire, en donde:

1 = "Muy Insatisfecho"
2 = "Insatisfecho"
3 = "Neutro"
4 = "Satisfecho"
5 = "Muy Satisfecho"

Dentro de la empresa El Portal Inmobiliario las mujeres se encuentran más satisfechas con los diferentes aspectos del trabajo en comparación con los hombres. En los 3 elementos que se miden a través del MSQ (versión corta), las mujeres tienen un poco más de satisfacción, tanto en lo intrínseco, extrínseco, y por ende en la satisfacción general.

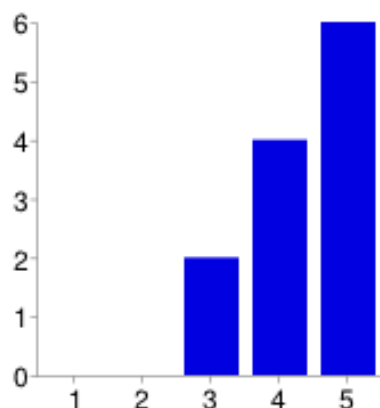


En el siguiente gráfico se muestra una comparación entre los empleados que llevan menos de 1 año en la empresa con los que llevan más de un año en la empresa. A simple vista se puede identificar que los nuevos empleados se encuentran más satisfechos con su puesto de trabajo. Aunque a pesar de que se muestra una pequeña diferencia en la satisfacción intrínseca, los empleados que llevan más de 1 año tienen un poco más de esta satisfacción, esto está orientado a la teoría de Herzberg en donde los empleados se encuentran más satisfechos por los motivadores reales, como es el logro, el desarrollo, entre otros (Eastman & Williams, 1993, pág. 71). Lo que sucede en este análisis es que los empleados que llevan más de 1 año en la empresa, han ido alcanzando metas y creciendo profesionalmente, esta la razón para que la satisfacción intrínseca dentro de los empleados sea mayor en los que llevan más de 1 año dentro de la empresa.



Uno de los aspectos que más motivan a los empleados de El Portal Inmobiliario es la escala de actividad que se encuentra en la primera pregunta del Minnesota Satisfaction Questionnaire, “ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo” (MSQ, 1967). Este aspecto del trabajo nos demuestra que a los empleados les satisface realizar actividades dentro del trabajo, da la idea de que se aburrirían si no tienen una actividad para hacer. El 50% de los empleados han marcado como “Muy Satisfechos” esta pregunta, por lo que se muestra que este es uno de los aspectos del trabajo que más gusta e interesa a los empleados

1.- IS



1	0	0%
2	0	0%
3	2	17%
4	4	33%
5	6	50%

Para tener una idea global sobre la satisfacción laboral dentro de la empresa El Portal Inmobiliario se han utilizado estadísticos descriptivos como la media, la moda, desviación estándar, rangos, entre otros. Los cuales han sido manejados a través del complemento de análisis de datos de Excel. Se realizó el análisis de los datos de esta manera para tener una mejor idea del conjunto y grupo de empleados, mas no se ha hecho diferencia alguna entre cargos, responsabilidades o actividades dentro de la empresa. El objetivo del estudio es identificar cómo se encuentran satisfechos los empleados del Portal Inmobiliario como un conjunto y equipo de personas, esta es la razón principal por la que se han tomado los promedios de los resultados obtenidos por la encuesta.

Las siguientes tablas nos ayudan a responder la pregunta de investigación para medir cuales son los niveles de satisfacción laboral que tienen los empleados en El Portal Inmobiliario. En donde se puede destacar que los empleados no están del todo satisfechos, pero tampoco están insatisfechos. Exactamente el grupo de empleados de El Portal Inmobiliario se encuentra un 77,36 % satisfechos intrínsecamente, un 70,83 % satisfechos extrínsecamente y tienen un 75,75 % de satisfacción en general.

Satisfacción Intrínseca.			
<i>Suma</i>		<i>Promedio</i>	
Media	46,41666667	Media	3,868055556
Error típico	0,941133531	Error típico	0,078427794
Mediana	47	Mediana	3,916666667
Moda	42	Moda	3,5
Desviación estándar	3,260182185	Desviación estándar	0,271681849
Varianza de la muestra	10,62878788	Varianza de la muestra	0,073811027
Curtosis	-0,878864911	Curtosis	-0,878864911
Coefficiente de asimetría	-0,107082682	Coefficiente de asimetría	-0,107082682
Rango	10	Rango	0,833333333
Mínimo	42	Mínimo	3,5
Máximo	52	Máximo	4,333333333
Suma	557	Suma	46,41666667
Cuenta	12	Cuenta	12
Nivel de confianza(95,0%)	2,071420935	Nivel de confianza(95,0%)	0,172618411

Satisfacción Extrínseca.			
<i>Suma</i>		<i>Promedio</i>	
Media	42,5	Media	3,541666667
Error típico	0,341565026	Error típico	0,028463752
Mediana	42	Mediana	3,5
Moda	42	Moda	3,5
Desviación estándar	0,836660027	Desviación estándar	0,069721669
Varianza de la muestra	0,7	Varianza de la muestra	0,004861111
Curtosis	1,428571429	Curtosis	1,428571429
Coefficiente de asimetría	1,536722498	Coefficiente de asimetría	1,536722498
Rango	2	Rango	0,166666667
Mínimo	42	Mínimo	3,5
Máximo	44	Máximo	3,666666667
Suma	255	Suma	21,25
Cuenta	6	Cuenta	6
Nivel de confianza(95,0%)	0,87802085	Nivel de confianza(95,0%)	0,073168404

Satisfacción General.			
<i>Suma</i>		<i>Promedio</i>	
Media	45,45	Media	3,7875
Error típico	0,752102317	Error típico	0,062675193
Mediana	45	Mediana	3,75
Moda	42	Moda	3,5
Desviación estándar	3,363503812	Desviación estándar	0,280291984
Varianza de la muestra	11,31315789	Varianza de la muestra	0,078563596
Curtosis	-1,082822353	Curtosis	-1,082822353
Coefficiente de asimetría	0,468727934	Coefficiente de asimetría	0,468727934
Rango	10	Rango	0,833333333
Mínimo	42	Mínimo	3,5
Máximo	52	Máximo	4,333333333
Suma	909	Suma	75,75
Cuenta	20	Cuenta	20
Nivel de confianza(95,0%)	1,57416824	Nivel de confianza(95,0%)	0,131180687

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En conclusión, el conocimiento e investigación sobre satisfacción laboral es un tema muy importante hoy en día para todas las empresas y organizaciones. Es necesario saber que motiva e incentiva a los empleados hacia adelante, y cuáles son los factores que impiden que se desarrolle. Se han realizado muchas investigaciones sobre satisfacción laboral, además que se han diseñado numerosas herramientas para medir la satisfacción laboral dentro de diferentes áreas de trabajo. Para este estudio se utilizó el Minnesota Satisfaction Questionnaire porque abarcaba los 3 factores más importantes dentro de la satisfacción laboral, los cuales son: satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca y la satisfacción en general. Entre los más importantes teoristas sobre satisfacción podemos encontrar a Herzberg con su teoría motivación-higiene, que tiene mucha relación con los factores anteriormente mencionados. Se ha comprobado que existen ciertos elementos que pueden influenciar en cómo una persona se siente satisfecha respecto a su trabajo. Los resultados obtenidos después de haber llevado a cabo esta investigación determinan que los empleados dentro de El Portal Inmobiliario se sienten casi satisfechos con los diferentes aspectos que brinda el trabajo. Se pudo encontrar niveles muy semejantes entre satisfacción intrínseca como intrínseca, y satisfacción en general.

Se desea recomendar a la empresa El Portal Inmobiliario que realice evaluaciones de satisfacción laboral 2 veces al año para tener un seguimiento de cómo los empleados se van sintiendo respecto a sus funciones en el trabajo. Hay que señalar que dentro de la empresa existe un muy buen clima laboral, los empleados se encuentran felices y satisfechos con sus compañeros de trabajo, incluso al realizar el estudio dentro de la empresa se pudo sentir una buena vibra y un buen espíritu de compañerismo. Se

recomienda dar más participación a los empleados en la toma de decisiones de la empresa y permitir una mayor participación entre los asuntos empresariales, debido a que se ha encontrado bajos niveles de satisfacción respecto a oportunidad y apertura que se da dentro del trabajo.

En fin, El Portan Inmobiliario tiene un buen clima laboral, el cual podría ser aprovechado para explotar al máximo las diferentes habilidades y cualidades de cada uno de los empleados.

REFERENCIAS.

- Atalaya., M. (1999.). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología.*, 6-46.
- Berman, E.M., Bowman, J.S., West, J.P., & Van Wart, M. (2006). Human resource management in public service: Paradoxes, processes, and problems. Sage Publications, Inc
- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. Recuperado el 9 de Mayo de 2014, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1>
- Dawis, V., England, G., Lofquist, L., y Weiss, D. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Recuperado el 9 de Mayo de 2014, de https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20-%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf
- Eastman, K., & Williams, D. L. (1993). Relationship between mentoring and career development of agricultural education faculty. *Journal of Agricultural Education*, 34(2), 75
- Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man*. London, UK: Crosby
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Malcolm (2006), "HRM as a Predictor of Innovation", *Human Resource Management Journal*, 16(1): 3-27.

- Martins, H y Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire - Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers. Recuperado el 9 de Mayo de 2014, de <http://wps.fep.up.pt/wps/wp471.pdf>
- El Portal Inmobiliario. (2014). *El Portal*. Recuperado el 8 de Mayo de 2014, de <http://elportal.com.ec/index.php/info/us>
- Schermerhorn, J. R. (2006). Management (8th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Shipton, Helen, West, Michael A., Dawson, Jeremy, Birdi, Kamal and Patterson, Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Londres: SAGE Publications.
- Vocational Psychology Research. (2014). *Vocational Psychology Research*. Recuperado el 8 de Mayo de 2014, de <https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/default.htm>
- Warner, J. (Septiembre de 2011). Herzberg's Theory of Motivation. *Academia.edu*. Recuperado el 9 de Mayo de 2014, de http://www.academia.edu/901041/Herzbergs_Theory_of_Motivation

ANEXOS.

ANEXO A.

UNIVERSITY OF MINNESOTA

*Twin Cities Campus**Department of Psychology
College of Liberal Arts**N218 Elliott Hall
75 East River Road
Minneapolis, MN 55455
Office: 612-625-2818
Fax: 612-626-2079
www.psych.umn.edu*

May 16, 2014

Mario Alejandro Jurado Leiva
Universidad San Francisco de Quito
Padre Juan Palomino y Rio San Pedro
Quito, Pichincha, Ecuador

Dear Mr. Jurado:

We are pleased to grant you permission to use the Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ Short form, Spanish translation, on a secure web site as you requested for your research. We acknowledge receipt of payment for Royalty fees for 20 MSQ Short form Spanish surveys.

Please note that each copy that you make must include the following copyright statement:

Copyright 1977, Vocational Psychology Research
University of Minnesota. Reproduced by permission.

We would appreciate receiving a copy of any publications that result from your use of the MSQ Short form. We attempt to maintain an archive and bibliography of research related to Vocational Psychology Research instruments, and we would value your contribution to our collection.

If you have any questions, or if we can be of any additional assistance, please do not hesitate to contact us.

Sincerely,

Vocational Psychology Research

ANEXO B.

cuestionario de satisfacción de minnesota

Forma corta



**Vocational Psychology Research
Universidad de Minnesota**

cuestionario de satisfacción de minnesota

El propósito de este cuestionario es darle una oportunidad para que exprese cómo usted se siente respecto a su trabajo actual, con cuáles aspectos está satisfecho(a) y con cuáles aspectos está insatisfecho(a).

Esperamos encontrar en sus respuestas una forma de entender mejor las cosas que a la gente le gusta o le disgusta.

Este cuestionario se diseñó para identificar opiniones relacionadas con el trabajo. Lo que se interesa obtener es su reacción a cada aseveración, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas. Responda a cada aseveración independientemente.

En la siguiente página encontrará aseveraciones sobre su trabajo actual.

Lea cada aseveración cuidadosamente. Piense cuán satisfecho(a) se siente respecto al aspecto del trabajo que se describe en la aseveración.

Mantenga la aseveración en mente. Conteste de la siguiente manera:

- Si usted siente que el trabajo le da mucho menos de lo que esperaba, marque el espacio MI (Muy Insatisfecho/a);
- Si siente que su trabajo le da menos de lo que usted esperaba, marque el espacio I (Insatisfecho/a);
- Si no puede decidir si el trabajo le da lo que usted esperaba, marque el espacio N (Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a);
- Si siente que su trabajo le da lo que esperaba, marque el espacio S (Satisfecho/a);
- Si usted siente que su trabajo le da más de lo que esperaba, marque MS (Muy Satisfecho/a).

Recuerde: Mantenga la aseveración en mente al decidir cuán satisfecho(a) se siente con ese aspecto de su trabajo.

Favor de contestar todos los reactivos.

Sea franco y honesto. Exprese sus sentimientos respecto a su trabajo actual.

GRACIAS POR SU COOPERACION.

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 sí.....	<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

Este cuestionario fue traducido y adaptado al español por Graciélidys Rodríguez Sepúlveda (1989) con la autorización de la Vocational Psychology Research, Universidad de Minnesota, Minneapolis y no debe ser utilizado ni reproducido sin la debida autorización.

ANEXO C.

INFORMACIÓN GENERAL:

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Nivel de Educación (Marque con una X):

Escuela: _____

Colegio (Bachiller): _____

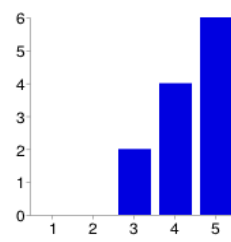
Universidad (Pregrado): _____

Masterado (Postgrado): _____

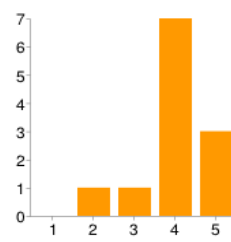
Cuál es su posición actual en el trabajo?:

Cuánto tiempo lleva en su trabajo actual?

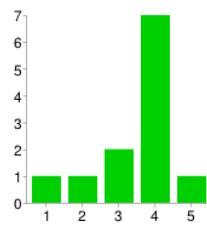
Cuántas horas trabaja al día?

ANEXO D.**Summary****1.- IS**

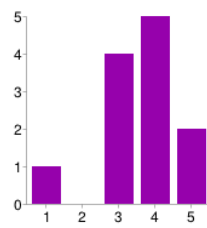
1	0	0%
2	0	0%
3	2	17%
4	4	33%
5	6	50%

2.- IS

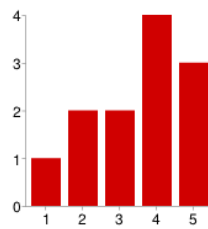
1	0	0%
2	1	8%
3	1	8%
4	7	58%
5	3	25%

5.- ES

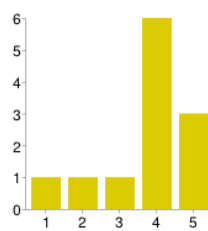
1	1	8%
2	1	8%
3	2	17%
4	7	58%
5	1	8%

6.- ES

1	1	8%
2	0	0%
3	4	33%
4	5	42%
5	2	17%

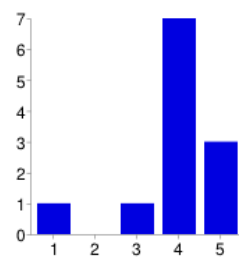
3.- IS

1	1	8%
2	2	17%
3	2	17%
4	4	33%
5	3	25%

4.- IS

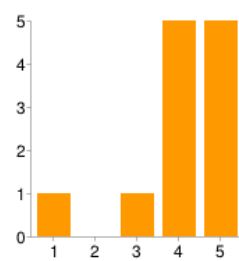
1	1	8%
2	1	8%
3	1	8%
4	6	50%
5	3	25%

7.- IS



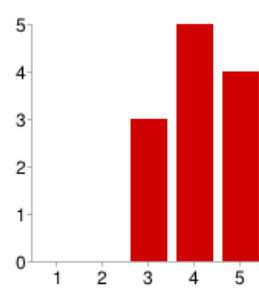
1	1	8%
2	0	0%
3	1	8%
4	7	58%
5	3	25%

8.- IS



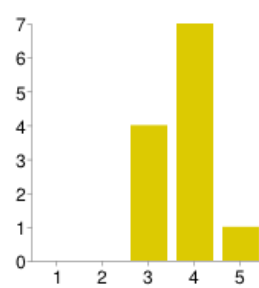
1	1	8%
2	0	0%
3	1	8%
4	5	42%
5	5	42%

9.- IS

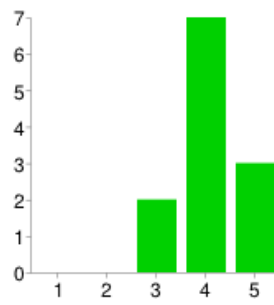


1	0	0%
2	0	0%
3	3	25%
4	5	42%
5	4	33%

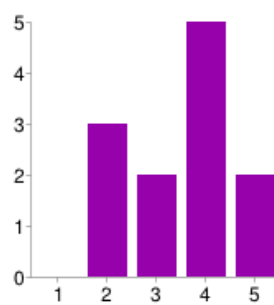
10.- IS



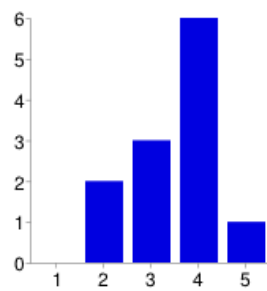
1	0	0%
2	0	0%
3	4	33%
4	7	58%
5	1	8%

11.- IS

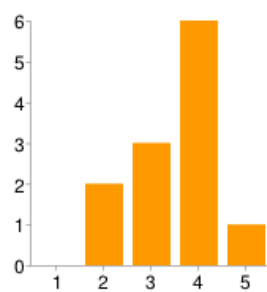
1	0	0%
2	0	0%
3	2	17%
4	7	58%
5	3	25%

12.- ES

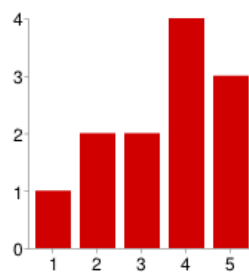
1	0	0%
2	3	25%
3	2	17%
4	5	42%
5	2	17%

13.- ES

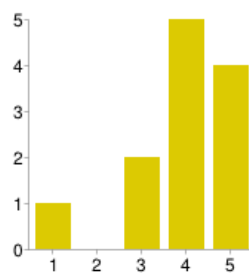
1	0	0%
2	2	17%
3	3	25%
4	6	50%
5	1	8%

14.- ES

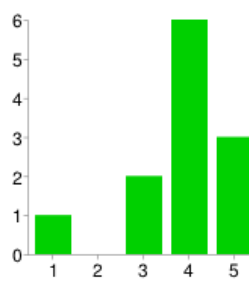
1	0	0%
2	2	17%
3	3	25%
4	6	50%
5	1	8%

15.- IS

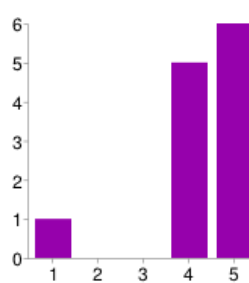
1	1	8%
2	2	17%
3	2	17%
4	4	33%
5	3	25%

16.- IS

1	1	8%
2	0	0%
3	2	17%
4	5	42%
5	4	33%

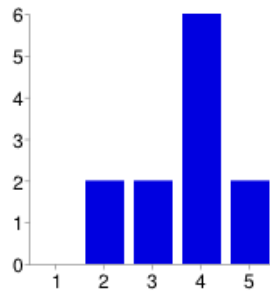
17.- GI

1	1	8%
2	0	0%
3	2	17%
4	6	50%
5	3	25%

18.- GI

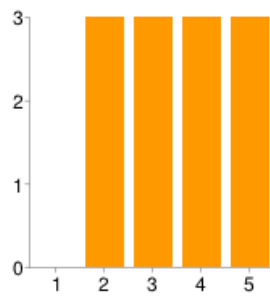
1	1	8%
2	0	0%
3	0	0%
4	5	42%
5	6	50%

19.- ES



1	0	0%
2	2	17%
3	2	17%
4	6	50%
5	2	17%

20.- IS

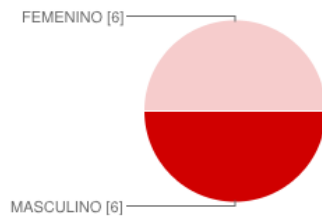


1	0	0%
2	3	25%
3	3	25%
4	3	25%
5	3	25%

21.- EDAD

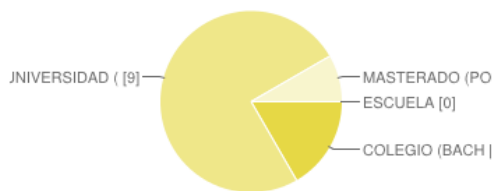
34 23 24 25 30 32 21 55 49

22.- SEXO



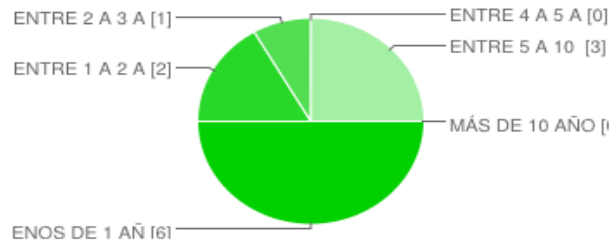
MASCULINO	6	50%
FEMENINO	6	50%

23.- NIVEL DE EDUCACION COMPLETADO



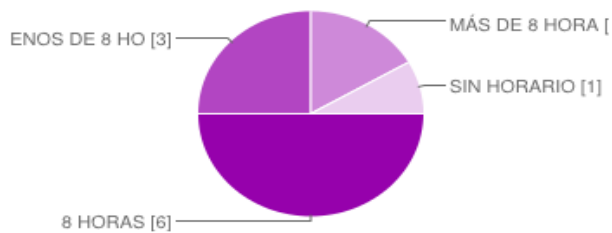
ESCUELA	0	0%
COLEGIO (BACHILLER)	2	17%
UNIVERSIDAD (PREGRADO)	9	75%
MASTERADO (POSTGRADO)	1	8%

24.- TIEMPO EN EL TRABAJO ACTUAL



MENOS DE 1 AÑO	6	50%
ENTRE 1 A 2 AÑOS	2	17%
ENTRE 2 A 3 AÑOS	1	8%
ENTRE 4 A 5 AÑOS	0	0%
ENTRE 5 A 10 AÑOS	3	25%
MÁS DE 10 AÑOS	0	0%

25.- CUÁNTAS HORAS TRABAJA AL DÍA



8 HORAS	6	50%
MENOS DE 8 HORAS	3	25%
MÁS DE 8 HORAS	2	17%
SIN HORARIO	1	8%

