



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VII Número: Edición Especial Artículo no.:100 Período: Diciembre, 2019.

TÍTULO: Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.

AUTORES:

1. Máster. Jessica Leonela Mora Romero.
2. Máster. Zoila Mirella Mariscal Rosado.

RESUMEN: La satisfacción laboral es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo. El trabajo que se presenta tiene como objetivo exponer un análisis de interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen propiamente de la satisfacción laboral. Al evaluar las variables significativas que afectan la satisfacción laboral dentro de cada organización, se orientan las acciones de mejora que tiene como resultado una mejora en el desempeño laboral.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, desempeño laboral, correlación, variables significativas.

TITLE: Correlation between job satisfaction and job performance.

AUTHORS:

1. Master. Jessica Leonela Mora Romero.
2. Master. Zoila Mirella Mariscal Rosado.

ABSTRACT: Job satisfaction is an agent that drives people to act and generate a behavior that has a direct impact on the work performance of each individual. The work presented aims to present an analysis of the interrelationship between job satisfaction and job performance to quantitatively demonstrate that a large part of the factors that affect performance depend on job satisfaction. When evaluating the significant variables that affect job satisfaction within each organization, improvement actions that result in an improvement in job performance are oriented.

KEY WORDS: Job satisfaction, job performance, correlation, significant variables.

INTRODUCCIÓN.

Las organizaciones recurren a variados medios para cumplir con sus objetivos y en este orden la óptima gestión del factor humano tiene singular importancia. La satisfacción laboral juega un papel determinante en el desempeño laboral ya que los servidores perciben de forma diferente su ambiente de trabajo y las acciones favorables que acomete la empresa a la que pertenece a favor de su bienestar, constituyendo acciones que puedan determinar su actuar, transmitiendo a terceras personas de fuera del ambiente del trabajo que lo rodea, influyendo de una manera involuntaria de forma positiva y negativa.

La teoría de las expectativas (Álvarez, Londoño, Posada, y Jáuregui, 2016: 93; Posada y Trujillo, 2016: 151; Vaca, 2017: 103) ayuda explicar porque muchos empleados no están satisfechos en sus trabajos y simplemente hacen lo mínimo necesario para mantenerse, por lo que se le debe dar gran importancia a las desviaciones entre las expectativas y percepciones basadas en las necesidades individuales del empleado, y no caer en el error de que todos desean lo mismo y se satisfacen con lo mismo.

La satisfacción laboral afecta el clima laboral y el desempeño satisfactorio tanto individual como organizacional. La interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral posibilita conocer factores que afectan el desempeño y que dependen propiamente de la satisfacción laboral, por lo que

una fusión entre ellos trae aparejado la posibilidad de tomar de manera oportuna, medidas que tributen a la mejora del desempeño. Esta interacción no se conoce con exactitud, así como las ventajas que pudieran traer consigo la toma de medidas a corto plazo que tributan a la eficiencia empresarial, la satisfacción del laboral y la competitividad, entre otros aspectos positivos.

Las empresas que se encuentran financieramente saludables cuentan con personal motivados y satisfechos con las actividades que les corresponden, las organizaciones que no son tan eficientes y económicamente se encuentra enfermas se encuentran con un personal que no están satisfechos y desmotivados por el trabajo que realizan, esperando en algún momento de una mejor propuesta dejar la organización por buscar mejoras.

Una persona hace los sacrificios y esfuerzos para llegar a una meta, siendo capaz de dar todo de sí mismo, la motivación que tiene lo hacen que actúe de acuerdo a la necesidad que está pasando satisfaciéndolas por medio de su vínculo laboral. Lo que percibe el ser humano es que para la realización de las metas se debe a la motivación y satisfacción que experimenta.

DEVELOPMENT.

El trabajo que se presenta tiene como objetivo exponer un análisis de interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen propiamente de la satisfacción laboral.

Primeramente, se tratan elementos conceptuales de la satisfacción laboral, para luego exponer el análisis de correlación entre las variables en cuestión; por último, se muestran algunas pautas para mejorar el desempeño laboral en función de actuar sobre satisfacción laboral en DISMERO CORP.

Resultados.

La satisfacción laboral como indicador de la gestión de recursos humanos.

La satisfacción laboral forma parte ineludible de la gestión de los recursos humanos pues ambos tienen un factor en común “el factor humano”, razón de ser de cualquier sistema de gestión de los recursos humanos y aún más en la actualidad se conceptualiza al hombre como escalón base para el progreso, por lo que el logro de su satisfacción se vincula directamente con el logro de los objetivos organizacionales.

El estudio de la satisfacción laboral como fenómeno vinculado a actitudes y la relación de estas con el comportamiento y los resultados hacen que sea un tema de gran importancia en la actualidad reconocido por cada vez más investigadores González, (2017: 21); Jaramillo, Genovez, Toledo y Andrade (2017: 12). Hay consenso acerca de que la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial (Farias, 2017: 19); Nataly, Nataly y Antonio, (2017: 232); Rivera, (2019: 31); Vega, Gálvez y Santamaría, (2017: 64), está estrechamente ligada a un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de los individuos y los colectivos.

Numerosos puntos de referencia indican que el siglo XXI es el “siglo del hombre”, la sociedad del conocimiento no puede tener el éxito esperado si este, no es realmente considerado en todas sus dimensiones y se siente integralmente atendido.

Es necesario que las organizaciones se convenzan de la necesidad de buscar una participación activa de todos los trabajadores e integrarlos verdaderamente en un equipo con una concepción distinta del papel del jefe, la de líder aceptado y reconocido genuinamente que influye, de una manera diferente a décadas anteriores, pero sigue un propósito más claro, pero similar a antaño: Lograr que su equipo, desde su posición contribuya al cumplimiento de los objetivos de la organización. No podría ser de otra forma, ya que a fin de cuentas las organizaciones son “medios para lograr fines”, en los que la necesaria, dinámica, creativa y activa participación del hombre decide en su eficacia, eficiencia y

competitividad de una manera trascendental y hacen que hoy sea reconocido el hombre como “recurso” a optimizar y eje central de la ventaja competitiva de organizaciones y naciones (Álvarez, 2005: 4).

Lo que un individuo hace, los esfuerzos y sacrificios que llega a realizar, el empeño por alcanzar una meta, hasta donde es capaz de exigir más de sí mismo, depende en primer lugar de las motivaciones que lo impulsan a actuar y estas motivaciones tienen su base en las necesidades que experimenta y las posibilidades de satisfacerla mediante su vínculo laboral. La percepción que tenga el individuo de la posible realización de sus metas tributa a la motivación y esta a su vez a la satisfacción.

Crear las condiciones adecuadas por parte de la dirección en las organizaciones e influir en los empleados que la integran, implica un gran reto, pero solo así se podrá lograr que las personas se sensibilicen con la importancia de su trabajo, su papel en la organización y sean capaces de afrontar los desafíos que impone el medio en que se desenvuelven.

La satisfacción laboral también puede ser considerada como la relación entre las necesidades de los empleados y lo que realmente el distingue que la organización le aporta o visto de otro ángulo hasta donde el considera que la organización es capaz de valorarlo como importante. Así mismo, Hayes (2000: 31) plantea, que la satisfacción es un juicio evaluativo que se hace sobre una experiencia que resulta de procesos cognoscitivos e integra elementos afectivos. Es relativo, porque la evaluación es un proceso comparativo entre la experiencia subjetiva vivida basada en la experiencia anterior y el resultado actual.

El concepto de satisfacción laboral es amplio y polémico ha sido visto desde varios puntos de vistas, inexactos entre sí; los autores consideran que la satisfacción laboral está determinada en cierta medida por lo que cada trabajador tiene prefijado como sus expectativas y sus percepciones de la organización para con él lo que ejerce una fuerza directa en su motivación.

Análisis de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño.

Se propone un análisis de correlaciones para establecer la dependencia existente entre las variables. Se pretende también, hacer un despeje de los factores que afectan la satisfacción laboral para orientar las acciones de mejora.

Se empieza realizando un análisis de regresión simple en el Statgraphics con la finalidad de observar si las variables dependientes que se declaran son significativas en el modelo a estudiar, con un nivel de confianza del 99 %.

Los conjuntos de datos son la valoración global que tiene de cada trabajador de su satisfacción y la puntuación de la evaluación del desempeño. En este caso, R-Cuadrado es el estadígrafo que permite conocer la calidad del ajuste que se ha logrado con la regresión, a través del porcentaje de variabilidad que explica el modelo.

La utilidad de la correlación es saber y predecir cómo se puede comportar un concepto o variable a partir del comportamiento de otras variables relacionadas. Correlaciones positivas significan que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable y correlaciones negativas indican que las variables son inversamente proporcionales. En este caso, si la correlación es positiva indica, que quienes estén más satisfechos tendrán un mejor desempeño en la organización.

Al utilizar los datos obtenidos de DISMERO CORP los valores de correlación entre la valoración global de satisfacción y el desempeño laboral es de 0.837899 para un P- Valor de 0.0007 menor que 0.01, por lo que estadísticamente es significativa la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral para un 99 % de confiabilidad.

El valor de R-Cuadrado es de 70.2075 %, lo que significa la calidad del ajuste que se ha logrado con la regresión, el modelo explica un 70.2075 % de la variabilidad en el desempeño. En la figura 1 se aprecia la dependencia lineal entre las variables satisfacción y desempeño.

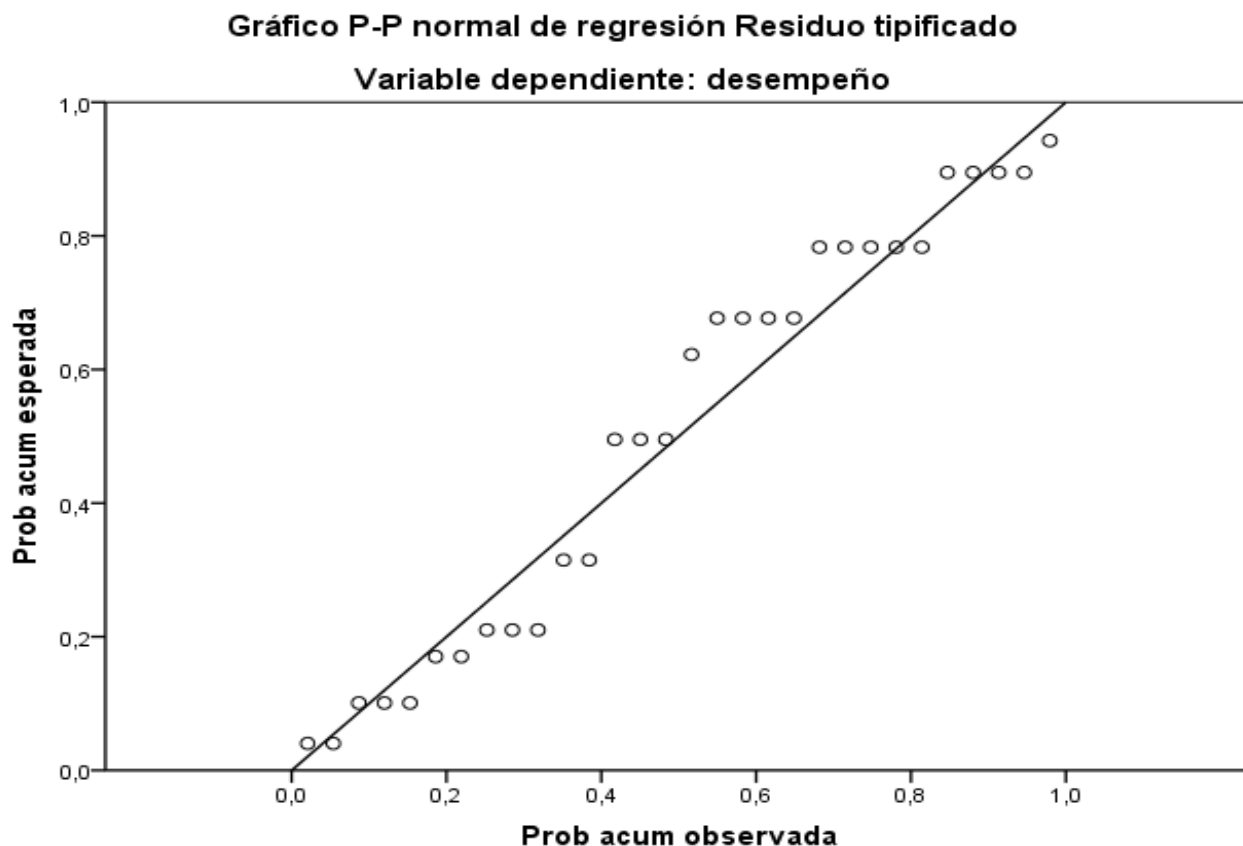


Figura 1. Correlación lineal entre las variables satisfacción y desempeño.

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS (version19).

Se concluye, que la relación entre las variables declaradas anteriormente es directa, creciente y relativamente fuerte; por lo que la actuación positiva sobre la satisfacción laboral causa efecto positivo en el desempeño.

Al adentrarse en el análisis de las variables, que inciden en la satisfacción laboral (figura 2), se aprecian que las que poseen un mayor nivel de interacción entre ellas son: las condiciones de trabajo, las condiciones de bienestar y la remuneración, el liderazgo, y la superación profesional.

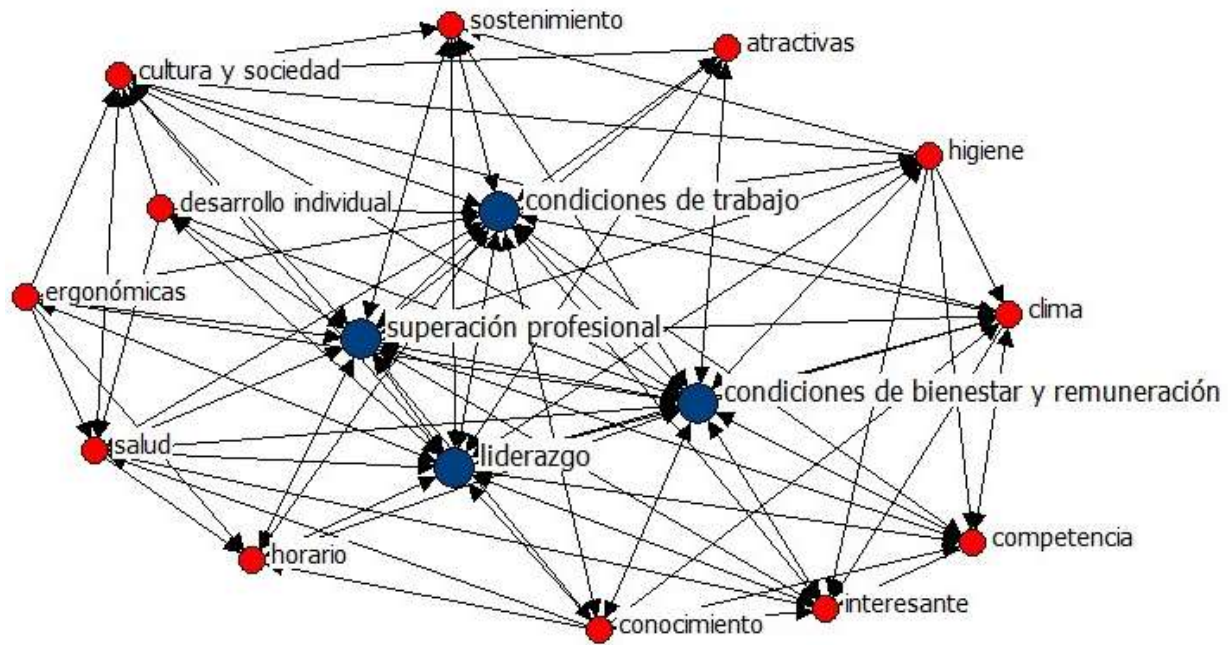


Figura 2. Variables representativas de la satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia,

Al considerar las variables más representativas (condiciones de trabajo, condiciones de bienestar y remuneración, liderazgo, superación profesional) como dimensiones significativas de la satisfacción laboral, se realiza su evaluación en la organización objeto de estudio a través de encuestas y entrevistas.

Las consideradas pésimas son las “condiciones de trabajo” y “condiciones de bienestar y remuneración”; como regular se encuentra la “superación profesional”.

En análisis más detallado se definieron de cada una de estas dimensiones las sub-dimensiones que se encontraban afectadas en el caso de “condiciones de trabajo” se encuentran el “horario” y la “salud”.

En la dimensión “condiciones de bienestar y remuneración”; resultó pésima el subdimensión “higiene” y en la dimensión “superación profesional” las sub-dimensión “desarrollo individual”.

CONCLUSIONES.

Las personas buscan la satisfacción de sus necesidades dentro de las organizaciones a las que pertenecen; al lograr su objetivo, su motivación se convierte en el motor impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su actuar laboral, cumplir con sus metas personales y organizacionales con altos niveles de eficacia.

Evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a través de análisis cuantitativos proporciona valiosa información a las organizaciones para encaminar las acciones en función de la mejora continua.

En el caso de DISMERO CORP, se comprobó que las dimensiones que afectan de manera directa a la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, condiciones de bienestar y remuneración y la superación profesional. En función de estos resultados pueden trazarse las directrices necesarias para el cambio, de manera que impacte en el desempeño laboral, y por consiguiente, en el éxito de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Álvarez, F. T., Londoño, M. E. L., Posada, A. S. y Jáuregui, M. V. (2016). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2), pp. 95-137.
2. Álvarez, L. (2005). La satisfacción laboral su medición y evaluación una experiencia cubana. Gestipolis.com. Recuperado de: <http://www.gestipolis.com/Canales4/rrhh/satislaboral.htm>
3. Farias, R. L. (2017). Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos en el área de saneamiento y lavandería de un Hospital de las Fuerzas Armadas del Ecuador en el primer semestre del año 2017. (Tesis presentada al título de Máster), Quito, Ecuador.

4. González, P. (2017). Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador. *Revista Científica Ciencia y tecnología*, 2 (8), pp. 19-25.
5. Hayes, B. E. (2000). *Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios*. Segunda edición. Gestión 2000: Barcelona. España.
6. Jaramillo, G. L. R., Genovés, A. Y. R., Toledo, V. T. C. y Andrade, R. M. B. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21 (3), pp. 12-14.
7. Nataly, G. V. K., Nataly, V. Ñ. y Antonio, G. E. F. (2017). Plan motivacional de la empresa Importadora SUHEY para mejorar la calidad de vida laboral y familiar de sus colaboradores. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 19 (9), pp. 230-239.
8. Posada, A. S. y Trujillo, M. M. R. (2016). Vinculación laboral, motivación y desempeño de empleados de carrera y supernumerarios en una universidad del Estado. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28 (2), pp. 149-183.
9. Rivera, D. (2019). Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, pp. 30-35.
10. Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 12 (4), pp. 101-108.
11. Vega, M. M. C., Gálvez, S. A. H. y Santamaría, E. J. (2017). Clima Organizacional y Salud Psicológica: Una Dualidad Organizacional. *Dimensión empresarial*, 15 (1), pp. 63-76.

DATOS DE LOS AUTORES.

- 1. Jessica Leonela Mora Romero.** Magister en Administración de Empresas. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Sede Babahoyo – Ecuador. E-mail: Ub.jessicamora@uniandes.edu.ec
- 2. Zoila Mirella Mariscal Rosado.** Magister en Dirección de Empresas con Énfasis en Gerencia Estratégica. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Sede Babahoyo – Ecuador. E-mail: Ub.zoilamariscal@uniandes.edu.ec

RECIBIDO: 7 de noviembre del 2019.**APROBADO:** 16 de noviembre del 2019.