

¿SABEMOS CON QUIÉN TRABAJAMOS?: ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE EL TRABAJO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OFICIALES DE LA EDIFICACIÓN

Elena Navarro-Astor

Héctor J. Roche-Aparisi

Universidad Politécnica de Valencia, Departamento Organización de Empresas, ETSIE

Joaquín Fuentes-del-Burgo

Universidad de Castilla-La Mancha, E.U. Politécnica, Cuenca, Spain

Abstract

Job satisfaction is related with important results for individuals, companies and society in general. The subject is especially significant in construction projects since it is one of the most-people reliant industrial sectors. Nevertheless, this issue has hardly been studied in Spain for the case of the skilled blue-collar workers. Applying a qualitative methodology and carrying out semi-structured interviews, we find out how these workers live, feel and perceive their work activity and we describe the aspects that generate greater job satisfaction and dissatisfaction. In addition, we propose some suggestions that could improve their work situation and productivity.

Keywords: *construction industry, job satisfaction, qualitative research, skilled blue collar workers*

Resumen

La satisfacción laboral está relacionada con resultados de gran trascendencia para los individuos, las empresas y la sociedad. El tema adquiere especial importancia en los proyectos de edificación por ser una actividad muy dependiente del factor humano y, sin embargo, hasta el momento apenas se ha estudiado en España sobre el colectivo de oficiales. A través del método cualitativo y de entrevistas semi-estructuradas se descubre cómo los oficiales de la edificación sienten y perciben su actividad laboral y se describen los aspectos generadores de mayor satisfacción e insatisfacción laboral. Asimismo se plantean algunas sugerencias para mejorar su situación laboral y rendimiento.

Palabras clave: *industria de la construcción; investigación cualitativa; oficiales; satisfacción laboral*

1. Introducción

La satisfacción laboral está relacionada con conductas y resultados de gran trascendencia para los propios individuos, para las empresas y para la sociedad en general (Spector, 2006; Gamero, 2005; Bravo *et al.*, 2002). Así, en la esfera individual, la literatura psicológica señala consecuencias relacionadas con la salud física y mental, la longevidad, la adopción de conductas de “escape” y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. A nivel empresarial, la satisfacción laboral tiene una fuerte repercusión en la actividad productiva a

través de sus efectos sobre la rotación, el absentismo, el trabajo contraproducente y el desempeño en la tarea. Por último, la insatisfacción laboral puede tener implicaciones para el conjunto de la sociedad a través del posible drenaje de recursos nacionales, la menor contribución al PIB o el aumento de costes y disminución de la calidad. El conjunto de consecuencias señaladas subraya el valor de las cuestiones relacionadas con la satisfacción laboral, explican por qué su análisis resulta tan relevante en las sociedades industriales y justifican el que, en los últimos años, se haya convertido en un tema de gran interés para los investigadores, además de ser una de las principales prioridades de las empresas (García-Bernal *et al.*, 2005).

De lo expuesto cabe concluir que la satisfacción laboral no puede ser ignorada, especialmente en el sector de la construcción pues, a pesar de los recientes avances experimentados en tecnología y en técnicas de gestión de la producción, continúa siendo uno de los sectores más dependientes del factor humano (Dainty *et al.*, 2007; Loosemore *et al.*, 2003). Hay que tener en cuenta que el proceso constructivo se ubica en la localización última del producto terminado, con unos métodos de producción difícilmente estandarizables, con la consiguiente dificultad de materializar economías de escala, operar con sistemas de producción en serie y, ante todo, sustituir mano de obra por capital y tecnología.

Los recursos humanos suponen gran parte del coste de la mayoría de proyectos de construcción (Moraga & Winter, 2001; Langford *et al.*, 1995) y la industria emplea a una gran variedad de personas con distinta formación y cultura ocupacional. Este grupo de trabajadores opera de forma itinerante y trabaja en equipos para cumplir los objetivos a corto plazo del proyecto, en una variedad de emplazamientos. De hecho, la industria de proyectos de construcción está formada por muchas organizaciones dispares que se unen con la intención de conseguir tanto objetivos de proyecto compartidos, como objetivos organizacionales individuales. Además, estos objetivos no son necesariamente compatibles y pueden no alinearse con los objetivos personales de los trabajadores, suponiendo para las personas que trabajan en este campo la existencia de exigencias en conflicto. Estos rasgos convierten a la construcción en uno de los sectores más desafiantes en cuanto a la gestión y organización de recursos humanos se refiere (Dainty *et al.*, 2007; Loosemore *et al.*, 2003) y, sin embargo, la mano de obra ha sido históricamente descuidada, considerándose un aspecto secundario del proceso constructivo (Sang *et al.*, 2007).

Dada la naturaleza intensiva en factor trabajo, cualquier reducción en costes laborales implicará un ahorro directo para las organizaciones (Langford *et al.*, 1995). Problemas como el absentismo, la rotación y la baja productividad están profundamente relacionados con la satisfacción laboral, de ahí el interés por estudiar el tema y comprender los factores que satisfacen y los que incomodan o disgustan a los trabajadores del sector. En palabras de Aguirre y Andrade (2005, p. 66): “el tema del recurso humano en la construcción es una labor prioritaria”. La productividad del trabajo debería conseguirse a través de altos rendimientos y con un sentido de satisfacción personal por parte de los que realizan el trabajo. Además, según la literatura consultada, parece que este campo de investigación no ha sido debidamente estudiado en España y, por tanto, podría resultar de interés.

2. Objetivos

Durante la pasada década España fue una de las economías de la zona euro más dinámicas, con una alta tasa de crecimiento económico. Sin duda, una parte sustancial de su crecimiento fue debida a la industria de la construcción, responsable de la creación del 25% de todos los puestos de trabajos generados entre 1998 y 2007, del 10% del PIB y el 13.9% de la población empleada en 2007 (Eurofound, 2010). La construcción ha sido uno de los mayores empleadores de trabajadores manuales hasta la reciente crisis económica.

Son estos trabajadores manuales, los obreros de la construcción, quienes construyen directamente los edificios y las infraestructuras que nuestra sociedad necesita. Su trabajo depende del ciclo económico, es muy inestable y se realiza bajo condiciones de trabajo difíciles (Ness, 2010). Además, a medida que su trabajo cambia de localización, estos trabajadores van de lugar en lugar y de contratista en contratista, en función de quién consiga la adjudicación de un concurso. La competencia para ocupar algunos de estos puestos de trabajo requiere de una combinación de dominio del trabajo manual directo junto a una capacidad para tomar decisiones relacionadas con el proceso productivo. Albañiles, estructuristas, especialistas en cerramientos, solados y techados, etc., requieren de cierta “conducta artesana” en la realización de su trabajo.

Sin embargo, resulta curioso que en la actualidad se tienda a presentar a la industria de la construcción como moderna y “high-tech”, y al trabajo como parte de la “economía del conocimiento”, de forma que los trabajadores de la construcción son marginalizados (Ness, 2009). La invisibilidad del trabajador de la construcción en los discursos de la industria y de la política se refleja también en el discurso académico de los investigadores de la construcción. Así, la investigación sobre temas “humanos” como por ejemplo la gestión de recursos humanos, la cultura, el equilibrio vida personal-trabajo o las mujeres en construcción, históricamente se ha centrado en el colectivo de los profesionales técnicos y no en los obreros. Es más, los trabajos existentes sobre los obreros se centran en su formación y motivación, pero desde un punto de vista meramente instrumental, como un simple recurso que hay que explotar al máximo.

Siguiendo las sugerencias de algunos investigadores “críticos” (Ness, 2010, Bresnen *et al.*, 2005), habría pues que investigar todo el abanico de experiencias laborales personales en la industria de la construcción, incluyendo las de los propios trabajadores. Este es el hueco que pretende llenar esta comunicación, basada en la investigación de Roche (2012): sacar a la luz el trabajo de los oficiales de la construcción y profundizar en sus propias experiencias para identificar los problemas a los que se enfrentan cotidianamente. En concreto, se identifican los factores generadores de satisfacción laboral y de insatisfacción laboral y se plantean sugerencias de mejora.

3. La satisfacción laboral en la edificación

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada de la satisfacción laboral (Bowen & Cattell, 2008; Bravo *et al.*, 2002). Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora y desarrolla la suya propia. Para un primer grupo de autores la satisfacción laboral hace referencia a sentimientos o respuestas afectivas. Así, por ejemplo, Locke (1976) la define como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. Para otro grupo de autores el concepto va más allá de las emociones y es descrito como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo” (Bravo *et al.*, 2002, p. 347).

Los primeros estudios empíricos de satisfacción laboral en la industria de la construcción datan de principios de los años 70 y se centraron en el colectivo de los trabajadores “blue collar”, mientras que los profesionales “white collar” han sido estudiados más recientemente, a partir de los 90 (Bowen & Cattell, 2008; Navarro, 2008). Gran Bretaña y Estados Unidos son los países más prolíficos en la publicación de investigaciones sobre el tema. La mayoría son de tipo empírico y siguen una metodología cuantitativa basada en el uso de cuestionarios diseñados específicamente para el sector de la construcción (Navarro, 2008). Para el caso español hay que destacar algunos proyectos fin de grado de la Escuela Técnica Superior de Gestión de la Edificación de la UPV que, de forma exploratoria, están analizando diversos colectivos de obreros como los albañiles (Bravo, 2011), los gruístas (García, 2011) y los yeseros (Mora-Gil, 2011).

3. Metodología

Dado que el interés de esta investigación se orienta hacia el análisis y comprensión de casos concretos en su particularidad temporal y local, y a partir de las expresiones de los propios oficiales de la construcción investigados, la metodología utilizada es de carácter cualitativo. Es bien sabido que los métodos cualitativos se han utilizado y continúan utilizándose relativamente poco en la investigación sobre gestión en general y en la disciplina de gestión de la construcción en particular (Dainty, 2008). De hecho, algunas revisiones metodológicas de artículos de investigación en gestión de la construcción muestran un fuerte sesgo hacia los métodos cuantitativos tanto en los métodos de recogida de datos como en su análisis. A pesar de la indiferencia histórica hacia los métodos cualitativos, en la actualidad hay un creciente reconocimiento de su valor en la investigación, sobre todo para el estudio de temas sociológicos y del comportamiento humano. De hecho, está emergiendo un paradigma de investigación pluralista en el que los métodos cualitativos están siendo cada vez más aceptados (Dainty, 2008).

Puesto que, según algunos investigadores, la forma genuina y típica de seleccionar el material en la investigación cualitativa es el “muestreo teórico” (Flick, 2004), se ha realizado un muestreo deliberado en el que se hicieron consideraciones pragmáticas relacionadas con la accesibilidad y los recursos disponibles y se barajó el criterio de la heterogeneidad. Así, a través de la técnica de la bola de nieve se constituyó una muestra de 20 oficiales de la construcción. Para el cálculo del tamaño muestral se siguió el criterio de saturación teórica, dejando de entrevistar al detectar que los entrevistados apenas aportaban nada nuevo.

De entre las técnicas de investigación cualitativa existentes para la recogida de datos hemos optado por las de conversación-narración en general y la entrevista en profundidad en particular. Este tipo de entrevista cualitativa permite a los participantes relatar sus experiencias laborales con gran libertad y de una forma que otro tipo de entrevista de formato más estructurado no permitiría. Para conseguir esto, la mayor parte de las preguntas son de carácter abierto y no estructurado, destacando sobre todo las preguntas en forma de “por qué”, “cómo”, “qué” y “cuál o cuáles”. Los protocolos de entrevista iniciales fueron modificándose para adaptarse a los temas emergentes directamente relacionados con la satisfacción laboral. Además, para obtener información sin condicionar o restringir las respuestas de los entrevistados se siguió un estilo flexible y dinámico al preguntar.

La duración media de las entrevistas ha sido de 40 minutos y se planificaron cuando a los oficiales les venía bien. Así, algunas han tenido lugar durante su hora del almuerzo y otras al finalizar la jornada laboral. En cuanto al lugar, la mayoría de las entrevistas se han realizado en casetas de obra, otras en parques o incluso en el domicilio del entrevistado donde el clima y la tranquilidad han facilitado la calidad de la entrevista. Sin embargo, ha habido otros lugares como a pie de obra, donde el ruido, el movimiento constante del entrevistador y la suciedad han obstaculizado la entrevista. Los entrevistados se identifican en las transcripciones que se incluyen a continuación mediante un número.

Se ha utilizado un teléfono móvil para registrar todas las entrevistas que posteriormente han sido transcritas. Ninguno de los entrevistados ha manifestado inconvenientes a la hora de ser grabado. Por el contrario, todos han colaborado e incluso algunos señalaron sentirse ilusionados.

El tratamiento analítico de las entrevistas transcritas ha sido el “análisis de contenido” (Flick 2004) que, en la práctica, ha supuesto el uso de categorías para reducir la gran cantidad de material en forma de texto. De forma resumida, el proceso ha constado de los siguientes pasos: 1) lectura y relectura de cada entrevista transcrita, 2) selección inicial de fragmentos textuales correspondientes a cada sección del guión de entrevista, 3) unión de todos los fragmentos de una misma sección, 4) comparación de la información obtenida, tratando de codificar un conjunto variopinto de fragmentos de entrevista que compartían una misma

idea, 5) determinación de la frecuencia de ocurrencia de las categorías identificadas, 6) comparación de respuestas entre distintos grupos de entrevistados para buscar parecidos, diferencias y establecer conclusiones.

4. Resultados y discusión

La muestra está compuesta por 15 oficiales de primera y 5 encargados de obra, que han sido oficiales con anterioridad. En total se han realizado 20 entrevistas. El 100% de la muestra son hombres debido a la imposibilidad de encontrar mujeres. El 40% de la muestra tiene entre 30 y 39 años de edad, el 25% entre 40 y 49, el 25% entre 50 y 59 y el 10% más de 60. En relación a su estado civil, el 90% de ellos se encuentran casados y respecto a su situación familiar, el 20% declara no tener hijos. En cuanto a la especialidad de su oficio, 14 participantes son oficiales de primera de albañilería; 2 son oficiales de instalaciones (eléctricas y de fontanería); 2 son encofradores y, por último, hay también un oficial gruista y otro yesero.

A la pregunta de si, en general, están satisfechos con su trabajo, los oficiales de la construcción lo tienen claro: están satisfechos de trabajar en la construcción. Todos afirman estar muy contentos con su trabajo y señalan que les encanta y les gusta. Dicen “vivir la obra” y afirman que si volvieran a nacer seguirían de nuevo el mismo camino.

Tabla 1: Descriptores del trabajo del oficial

De carácter positivo	Satisfactorio
	Bueno
	Gratificante
	Recompensado
	Fantástico
De carácter neutro	Divertido
	Suficiente
De carácter negativo	Pesado
	Estresante
	Duro

Los participantes subrayan también la importancia que tiene para ellos el trabajo en equipo. Todos los agentes de la construcción dependen unos de otros para poder rendir correctamente, desde el peón que les lleva el material, hasta el arquitecto que debe dar las instrucciones. A su parecer, el ambiente laboral que les rodea es, en la mayoría de casos, un ambiente favorable y de compañerismo y describen a sus colegas como una segunda familia, destacando la importancia de ayudarse mutuamente.

En el guión de entrevista utilizado, la última pregunta pedía al oficial de la construcción que identificara una serie de adjetivos descriptores de lo que sienten hacia su trabajo en el sector. El objetivo de la pregunta es, precisamente, recoger una serie de calificativos que los trabajadores objeto de estudio utilizan normalmente para referirse a su actividad laboral. La identificación de estos adjetivos puede servir para descubrir si las connotaciones positivas de la valoración del propio trabajo priman sobre las negativas. Entre los adjetivos calificativos de su ocupación, los oficiales de la construcción entrevistados coinciden en

describir su trabajo como satisfactorio, divertido, fantástico, fabuloso, aunque también pesado.

La tabla 1 recoge el ranking de los 10 adjetivos con los que los participantes describen su trabajo, haciendo una clasificación por categorías de carácter positivo, negativo y neutro. Al igual que en el trabajo de Borrás (2008) sobre los arquitectos técnicos, entre los adjetivos mencionados predominan los de carácter positivo, por lo que se deduce que a los oficiales de la construcción entrevistados les gusta su trabajo y que los aspectos positivos del trabajo predominan sobre los negativos.

4.1 Aspectos generadores de satisfacción laboral

En la mayoría de los casos los participantes señalan como factor de satisfacción el trabajo en sí. Parece que les gusta el trabajo que deben realizar y que disfrutan ejecutándolo. Es por ello que lo que más satisfacción les causa es hacer un trabajo concreto. Las siguientes palabras ilustran bien este factor:

Lo que más me gusta es alicatar y empisar porque siempre me ha gustado más y ya me dedico más a esto y es lo que más práctica tengo. Pero al final te amoldas a todo y se agradece porque sabes hacer de todo, que es mejor que sólo una o dos cosas.

(Entrevista nº 9)

Goodrum (2003) encontró un resultado similar en los trabajadores de la construcción de los Estados Unidos, quienes admitían una gran satisfacción al realizar su propio trabajo.

Los oficiales también señalan la variedad de tareas como factor de satisfacción laboral. El hecho de no hacer siempre lo mismo le quita pesadez al trabajo, a la vez que reduce la sensación de rutina:

Cambiar siempre de actividad, siempre estás cambiando de sitio, no es siempre monótono, que no estás en un sitio mismo siempre. Que haces distintas cosas.

(Entrevista nº 3)

La variedad se refiere tanto al número de actividades diferentes como a la diversidad de aptitudes y de competencias requeridas para realizar un trabajo. La actividad laboral, si es variada, como ocurre en el caso de los oficiales, puede resultar motivadora y estimulante, mientras que la repetición continuada de un reducido número de tareas conduce al aburrimiento y a la monotonía. A la vez, permite poner en práctica una combinación significativa de talentos personales. Este factor también ha sido señalado por autores que han investigado el trabajo de los profesionales técnicos de la construcción en España (Navarro-Astor, 2009 y 2010) y de los trabajadores manuales en México (Cuevas, 2004).

Coincidiendo con Cuevas (2004), otra satisfacción muy grande es la derivada de la retroalimentación o el reconocimiento, referidos a la cantidad de información recibida por el trabajador sobre la calidad y cantidad de trabajo realizado. Además, esta información sobre la eficiencia del desempeño puede provenir de otras personas y también del propio trabajo ejecutado. En este caso los oficiales señalan la satisfacción del trabajo bien hecho, que les valoren y sentirse valorados: *“Pues la faena bien acabada, porque ves todo lo que tanto te ha costado de hacer. Una vez lo ves plasmado y realizado y dices “bualá, está acabado”* (Entrevista nº 4). Por otra parte, cuando el trabajador siente que se le aprecia el trabajo duro realizado, este reconocimiento puede servir para que aumente su productividad (Hemanta, 2007).

4.2 Aspectos generadores de insatisfacción laboral

Uno de los factores extrínsecos más influyentes en el trabajo del oficial parece ser la climatología. Dado que la mayor parte del tiempo trabajan al aire libre, el frío, el calor, la lluvia, el viento, etc., son aspectos que les incomodan durante la realización de su trabajo y no les permiten realizar su tarea en óptimas condiciones e incluso les hacen padecer. Otros autores también han destacado lo insatisfactorias que resultan estas condiciones climatológicas adversas que pueden tener efectos psicológicos y físicos negativos (Applebaum, 1999).

El tema ambiental, el clima... se padece, se sufre en la construcción..., pues en invierno se pasa muy mal, en verano se puede pasar mejor pero según el lugar y el sitio que se está realizando el trabajo pues se puede soportar mejor o peor.

(Entrevista nº 14)

La peligrosidad de algunos trabajos también es un aspecto que a muchos les causa insatisfacción, especialmente los trabajos en altura. La inseguridad, el sentir que tu vida depende de una cuerda, la sensación de vértigo, el viento, son causas por la que los trabajos en altura no son del agrado de los oficiales:

Cuando me tengo que subir a las alturas..., no es que tenga vértigo, yo tengo miedo a darme la "hostia", porque yo me ato, voy con línea de vida y "tiqui tiqui". Pero para montar las vigas que cruzan en el tejado tienes que ir por la viga de hierro, sentado y subirla para arriba, ponerte de pie y seguir andando por una viga pequeña.

(Entrevista nº 18)

Coincidiendo con los profesionales técnicos investigados por Borrás (2008) y Navarro-Astor (2009 y 2010), los oficiales de la construcción entrevistados también señalan la falta de personal cualificado y competente en la obra como causa de insatisfacción. Apuntan incluso a los propios compañeros quienes pueden entorpecer su trabajo y a los peones que carecen de profesionalidad: *"Alguna vez me sentí un poco incómodo cuando me tocaba trabajar con un peón o alguien poco trabajador, que le gustaba más la vagancia..."* (Entrevista nº 19). Critican también a los técnicos por sus indecisiones, por los cambios de última hora, por no tener las cosas claras y por las discusiones mantenidas entre ellos que, lo único que hacen, *"es liar al oficial y crear un mal clima en la obra"*:

El papel es una cosa y luego plasmarlo en la realidad cuesta y "ahora no me gusta, ahora quítalo, ahora vuelve a hacerlo" y lo que menos me gusta es que me hagan repetir la faena, sobre todo cuando está bien hecha, pero no es problema de que esté bien o mal, es un problema de gusto. Viene el arquitecto y te dice que no le gusta, que hay que hacerlo así en vez de así....y eso es lo que menos me gusta.

(Entrevista nº 4)

Se preguntó también a los entrevistados su opinión acerca de otros agentes del sector de la construcción como los arquitectos y los arquitectos técnicos (actuales ingenieros de la edificación). Respecto a su opinión sobre los arquitectos, ven fundamental su participación en la obra como responsables del proyecto, de hecho en general creen que debería tener mayor presencia a pie de obra ya que afirman que sus visitas son escasas. En cuanto al trato personal, algunos destacan que se sienten infravalorados, que van de superiores y no les tratan bien; pero otros opinan todo lo contrario, que ayudan en todo, que se puede contar con ellos y que son "buena gente".

En general los arquitectos te miran muy por encima del hombro, hay algunos que no..., pero se creen que son muy superiores. Eso da a veces un poco de rabia. Todos somos personas, todos. Parece que lo "maman" muy bien en Arquitectura, se

ve que allí en la facultad lo “maman”, lo viven, algunos salen de allí resabiados, otros son más nobles pero alguna mayoría, siempre... tela. Salen que son perfectos vamos, son perfectos, no admiten nada. ... pero siempre suelen mirar muy por encima del hombro. A veces “jode”, a veces.

(Entrevista nº 1)

En cuanto al trato personal recibido por parte de los arquitectos técnicos, afirman algo parecido, que muchos van de superiores y otros todo lo contrario, con ganas de aprender y abiertos a todo:

También hay aparejadores que son así, pero no son tan, no sé cómo explicarte, no han llegado a “mamarlo” tanto, pero hay aparejadores, “hostias” que también te miran así como... y piensas “pero machote ¿tú de qué vas?”, si luego, a la hora de la verdad, en la obra os enseñamos nosotros, cuando salís de la carrera tenéis mucha teoría, igual que les pasa a los arquitectos, mucha teoría pero al final los que os enseñamos somos nosotros, somos los albañiles y los encargados y demás los que os vamos cocinando, acabando de cocer, es la pura verdad. De allí salís para echaros al horno, y del horno os cocemos. ..., y no hay que fastidiar a la gente, a la gente hay que ayudarla, siempre hay que ayudar, sino mal...

(Entrevista nº 1)

Otra queja generalizada es la poca confianza mostrada hacia los oficiales cuando éstos, gracias a su experiencia, dan consejos sobre cómo se deberían llevar a cabo determinadas tareas para mejorar el rendimiento. Destacan la pérdida de tiempo que supone, en ocasiones, intentar convencer al arquitecto o al arquitecto técnico de que determinados trabajos son imposibles de llevar a cabo y que, al no fiarse, hasta que no lo ven con sus propios ojos, no lo aceptan. La realidad de la obra siempre muestra más dificultades que el proyecto en el papel, y a veces no se solucionan borrando un par de líneas de los planos y trazando unas nuevas. En definitiva, opinan que deberían confiar más en su criterio ya que muchas veces mandan imposibles y la obra se retrasa buscando soluciones que no existen.

Por último, coincidiendo con los resultados de Palma (2006) y Moraga y Winter (2001), los oficiales señalan que la higiene en la obra es deficiente debido a la insuficiencia de baños, la falta de limpieza y el mal uso de los servicios, el comedor y los vestuarios por parte de los trabajadores. La pérdida de tiempo que supone la búsqueda de un baño o la suciedad que producen al realizar sus necesidades en distintas partes de la obra (incluso en viviendas ya terminadas), suponen grandes inconvenientes para el correcto desarrollo de la obra.

5. Conclusiones

Los oficiales de la construcción califican su trabajo como satisfactorio, divertido y fantástico, aunque reconocen que puede ser algo pesado. La mayoría afirma estar satisfecho con su trabajo y destaca que, aun siendo duro, disfruta haciéndolo y lo que más satisfacción les causa es poder trabajar y sentirse valorados. Uno de los mayores factores causantes de satisfacción laboral es la gran variedad de tareas que pueden realizar.

Varias son las causas que les generan insatisfacción, como la climatología, la peligrosidad del trabajo, su dureza y los problemas físicos que les produce. Sin embargo, lo que más insatisfacción laboral les causa, es tener compañeros de trabajo poco profesionales, conflictivos e incompetentes que les entorpezcan su trabajo.

Los oficiales se sienten poco valorados por los arquitectos y los arquitectos técnicos para quienes trabajan. La falta de confianza en sus opiniones y la superioridad que muestran algunos de ellos son unas de las principales quejas. Preferirían que se mostraran más cercanos, ser escuchados y que sus opiniones fueran tenidas en cuenta.

Mejorar la situación y la satisfacción laboral de los oficiales de la construcción está, en parte, en manos de sus superiores. Para ello se sugiere:

- Hacerles sentir valorados. Los oficiales sienten una gran satisfacción al ser valorados por sus superiores. En consecuencia, gestos tan sencillos como escuchar activamente sus opiniones, darles confianza o valorar su trabajo cuando está bien hecho, incrementarán su autoestima y su satisfacción laboral. En definitiva, se trata de desarrollar la empatía con nuestros subordinados en la obra.
- Darles el equipamiento necesario. Es común la queja de los oficiales de tener que utilizar las mismas herramientas y sistemas de seguridad durante muchos años. Esto les genera desconfianza en el equipo e insatisfacción laboral al sentir que nadie se preocupa de darles lo que necesitan para realizar su trabajo en condiciones óptimas. Por ello, una renovación del equipamiento cada cierto tiempo aumentaría su satisfacción laboral y les animaría a trabajar y a probarlo puesto que lo nuevo les resulta muy atractivo.
- Una buena revisión del proyecto antes y durante la ejecución de la obra. Los cambios de última hora son uno de los mayores factores de retrasos en la obra y de insatisfacción laboral, por tener que repetir su trabajo. Sentir que han perdido el tiempo, que su esfuerzo no ha servido para nada, y que tienen que volver a realizar una tarea por causas ajenas, les causa un gran malestar. Por ello, los proyectos deberían ser bien revisados por más de un técnico, para encontrar posibles errores y solucionarlos a tiempo y no una vez ya ha empezado la obra.
- Una buena planificación por parte de los técnicos. A los oficiales no les gusta estar parados, les encanta su trabajo y quieren trabajar. Por ello una buena planificación para que todos estén coordinados y con los materiales y equipos necesarios para que no haya ninguno detenido resulta primordial. En consecuencia, sería necesario conocer bien el equipo, los materiales de que se dispone y los trabajadores, ya que unos pueden ser más rápidos que otros, etc..., además de controlar las empresas de suministros de materiales y equipos de obra para no llevarse sorpresas. En resumen, como dicen los entrevistados, "*hay que ir por delante de la obra*".
- Compañeros de equipo capacitados y motivados. Si como indican los oficiales la obra es una familia, si uno falla, fallan todos. Tener como compañeros a gente conflictiva, sin ganas de trabajar e incompetente les produce una gran insatisfacción y les entorpece su trabajo con todo lo que conlleva. Por ello sería recomendable utilizar un correcto proceso de selección de personal comprobando que el trabajador contratado es compatible con la personalidad de los que ya están, que está motivado y que realmente sabe realizar su tarea.
- Proporcionar los suficientes medios para mantener la máxima higiene posible y concienciar a todos de que deben mantener el tajo limpio e instruirles sobre cómo se deben usar los vestuarios, el comedor y los baños. Un lugar de trabajo limpio también aumentaría la satisfacción laboral de los oficiales.

Referencias

- Aguirre, C., & Andrade, M. (2005). Análisis descriptivo sobre la realidad de los trabajadores de la construcción. *Revista de la Construcción*, 4 (2), 65-75.
- Applebaum, H. (1999). *Construction Workers, U.S.A.* Westport, CT: Greenwood Press.
- Borrás, M. (2008). *Análisis de la situación laboral de los arquitectos técnicos en la Comunidad Valenciana*. Proyecto Final de Carrera no publicado, Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.

- Bowen, P., & Cattell, K. (2008). Job satisfaction of South African quantity surveyors. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 15(3), 260-269.
- Bravo, M., Peiró, J.M., & Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral. En Peiró, J.M., & Prieto, F. (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I.* (págs. 343-394). Madrid: Síntesis.
- Bravo, R. (2011). *Construcción de un "perfecto" albañil*. Proyecto Final de Grado no publicado, Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.
- Bresnen, M; Goussevskaia & Swan, J. (2005). Implementing change in construction project organizations: exploring the interplay between structure and agency. *Building research and Information*, 33(6), 547-60.
- Cuevas, M.F. (2004). *Estudio exploratorio sobre la motivación del albañil*. México: Tesis de Grado de Maestro en Ingeniería. Universidad Iberoamericana, México D. F.
- Dainty, A. (2008). Methodological pluralism in construction management research. En: Knight y Ruddock (Eds), *Advanced research methods in the built environment* (págs. 1-13). West Sussex: John Wiley & Sons.
- Dainty, A., Green, S., & Bagilhole, B. (2007). *People and culture in construction: contexts and challenges*. New York: Taylor & Francis.
- Eurofound (2010). *Spain: a country profile*. Obtenido el Mayo 3, 2011, de Eurofound: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/08/en/1/EF1008EN.pdf>
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Gamero, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- García-Bernal, J.; Gargallo-Castel, A.; Marzo-Navarro, M. & Rivera-Torres, P. (2005). Job satisfaction: empirical evidence of gender differences. *Women in Management Review*, 20 (4), 279-288.
- García, D. (2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación*. Proyecto Final de Grado no publicado, Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.
- Goodrum, P. M. (2003). Worker Satisfaction and Job Preferences in the U.S. Construction Industry. *American Society of Civil Engineers, (Ed.) Construction Research Congress, Winds of Change: Integration and Innovation in Construction* (págs. 25-32).
- Hemanta, D. (2007). Twinning Motivation, Productivity and Management Strategy in Construction Projects. *Engineering Management Journal*, 19 (3), 30-40.
- Langford, D., Hancock, M.R., Fellows R. & Gale, A.W. (1995). *Motivation in Human Resources Management in Construction*. Longman.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Loosemore, M.; Dainty, A. & Lingard, H. (2003). *Human Resource Management in Construction Projects*. Londres: Spon Press.
- Mora-Gil, G. (2011). *Estudio sobre las condiciones de trabajo y las relaciones sociales en el oficio de yesero*. Proyecto Final de Grado no publicado, Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.
- Moraga, R. & Winter, L. (2001). *Influencia de las condiciones laborales en el rendimiento de los trabajadores de la construcción*. Tesis presentada a la Escuela de Construcción Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Facultad de Ingeniería.
- Navarro, E. (2008). Revisión de la motivación de los trabajadores de la construcción: 1968-2008. *Revista de la Construcción*, 7(2), 17-29.
- Navarro-Astor, E. (2009). Job perception of Spanish qualified construction professionals. En Egbu, C. (Ed.) Procs 26th Annual ARCOM Conference (págs. 381-390), Leeds: Association of Researchers in Construction Management.
- Navarro Astor, E. (2010). Determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos de la edificación. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. Donostia-San Sebastián, 8-10 September. pp. 2014-2023.

- Ness, K. (2009). Not just about bricks: the invisible building worker. En: Dainty, A. (Ed.) Procs 25th Annual ARCOM Conference (págs. 645-654). Nottingham: Association of Researchers in Construction Management.
- Ness, K. (2010). The discourse of 'Respect for People' in UK construction. *Construction Management and Economics*, 28(5), 481-493.
- Palma, J.C. (2006). *Influencia de las condiciones laborales, tanto físicas como administrativas, en la productividad de los trabajadores de la construcción*. Proyecto Final de Carrera, Universidad Austral de Chile, Facultad de Ciencias de la Ingeniería.
- Roche, H.J. (2012). ¿Sabemos con quién trabajamos? Un estudio sobre la satisfacción laboral y el trabajo de los oficiales de la edificación de la C.V. Proyecto Final de Carrera no publicado, Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.
- Sang, K.; Dainty, A. & Ison, S. (2007). Warning: Working in construction may be harmful to your psychological well-being!. En Dainty, A.; Green, S. y Bagilhole, B. (Eds.), *People and Culture in Construction: a Reader* (págs. 128-143). New York: Taylor & Francis.
- Spector, P. E. (2006). *Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley & Sons.

Corresponding author: (For more information, please contact to):

Elena Navarro-Astor
Departamento Organización de Empresas
Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación
Universidad Politécnica de Valencia
Camino de Vera s/n 46022 Valencia, España
Telf. +34 96 387 70 00 Ext. 76814
Email: enavarro@omp.upv.es