



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTIVAL S.A.
CIUDAD ESMERALDAS

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA

AUTOR
DANIEL CARVACHE ZAMBRANO

ASESOR
MGT. FREDDY BETANCOURT AGUILAR

Esmeraldas - diciembre, 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciado en administración de empresas.

Presidente Tribunal de Graduación

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

Lector 1

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

Lector 2

Mgt. María Lourdes Solís Murillo

Director de escuela

Mgt. Gloria Holguín Alvarado

Director de Tesis

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar

Fecha: Esmeraldas, diciembre de 2021

AUTORÍA

Yo, Carvache Zambrano Daniel Alberto, portador de la cedula de ciudadanía N° 0850121922, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

Daniel Carvache Zambrano

CI: 0850121922

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi padre Kléber Carvache Franco y a mi madre Nelly Zambrano Cunigan por su amor y sacrificio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por estar siempre conmigo dándome las fuerzas para seguir adelante y lograr cumplir mis metas.

A mi madre y a mi padre por su apoyo incondicional, y ser un ejemplo de perseverancia y constancia para alcanzar mis tan anheladas metas.

A mis hermanos por su ayuda en este proceso como estudiante.

A mi novia por estar siempre presente dándome fuerzas para seguir adelante.

A mi asesor Mgt. Freddy Betancourt por su soporte y dirección en el trayecto de toda mi carrera y en esta investigación.

A todos los docentes que impartieron sus conocimientos conmigo.

A la empresa Multival S.A. por darme la oportunidad de permitir que se realice esta investigación.

Índice

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	2
Objetivos	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1 Bases teóricas-científicas.....	4
1.1.1 La satisfacción laboral definida de acuerdo con varios autores.....	4
1.1.2 Principales teorías de la satisfacción laboral	5
1.1.2.1 Teoría de la motivación- higiene de Frederick Herzberg	5
1.1.2.2 Teoría expectativas-recompensas por Lawler	5
1.1.2.3 Teoría de la jerarquía de necesidades básicas por Abraham Maslow.....	6
1.1.3 Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	6
1.1.4 Importancia de la satisfacción laboral en la productividad de las empresas.....	8
1.1.5 Técnicas para valorar la satisfacción laboral	9
1.2 ANTECEDENTES	10
1.3 MARCO LEGAL	13
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	14
2.1 Tipo de estudio.....	14
2.2 Definición conceptual y operacionalización de variables.....	15

2.3 Métodos	17
2.4 Técnicas e instrumentos	17
2.5 Población y muestra	17
2.6 Análisis de datos	17
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	18
3.1 Diagnostico de la percepción laboral de los empleados	18
3.1.1 Dimensión percepción laboral.....	18
3.1.2 Dimensión motivación y reconocimiento.....	18
3.1.3 Dimensión área y ambiente de trabajo.....	19
3.1.4 Dimensión formación e información.....	20
3.2 Descripción de sugerencias de los trabajadores	21
3.2.1 Resultados de las sugerencias.....	21
3.3 Mecanismos para mantener o mejorar el nivel de satisfacción laboral en la empresa Multival S.A.	23
3.3.1 Propuesta	23
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	27
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	29
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	15
Tabla 2 Plan de actividades	25

Índice de figuras

Figura 1 Motivación y reconocimiento.....	19
Figura 2 Área y ambiente de trabajo	20
Figura 3 Formación e información	21
Figura 4 Sugerencias económicas	22
Figura 5 Otras sugerencias.....	22

Resumen

La satisfacción laboral se entiende cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida. El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Multival S.A. Se empleó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, puesto que con ello se detallan cómo se manifiestan los diferentes factores determinantes de la satisfacción laboral. Para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 26 preguntas cerradas en base al instrumento validado por el proyecto europeo Coexphal, Euroempleo, a ocho trabajadores de la empresa. Los resultados obtenidos dieron a conocer que a nivel general los trabajadores tienen un alto grado de satisfacción laboral, existiendo pequeñas brechas de insatisfacción en cuanto a distintos factores determinantes. Permitiendo concluir que los colaboradores se encuentran a gusto con su trabajo, porque cuentan con ambientes seguros y reciben la formación necesaria para cada actividad, sin embargo; no están de acuerdo con el sueldo y las cargas horarias las cuales no se encuentran bien establecidas.

Palabras clave:

Palabras clave: Satisfacción laboral; trabajadores; empresa; insatisfacción.

Abstract

Job satisfaction is understood when a worker feels motivated, happy and happy with their work. Job satisfaction occurs when an employee feels that he is having job stability, career growth, and a comfortable work-life balance. The objective of this study was to determine the level of job satisfaction in the workers of the company Multival S.A. A quantitative approach with a descriptive scope was used, since this details how the different determining factors of job satisfaction are manifested. To collect the information, the survey technique was applied through a questionnaire of 26 closed questions based on the instrument validated by the European Coexphal project, Euroempleo, to eight company workers. The results obtained revealed that, at a general level, workers have a high degree of job satisfaction, with small dissatisfaction gaps in terms of different determining factors. Allowing to conclude that the collaborators are comfortable with their work, because they have safe environments and receive the necessary training for each activity, however; They do not agree with the salary and hourly charges which are not well established.

Keywords:

Keywords: Job satisfaction; workers; business; dissatisfaction.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Actualmente las empresas se enfrentan a un entorno altamente competitivo, su principal propósito es ser exitosas y alcanzar posicionamiento en el sector que se desarrollan. Para conseguir tal objetivo es necesario prestar especial atención en conocer el nivel de satisfacción del talento humano porque éste juega un rol importante en el alcance de los objetivos organizacionales (Vargas et al. 2018).

La satisfacción laboral hoy en día es un tema de mucho interés para los directivos y encargados del desarrollo empresarial, puesto que es definida como un indicador actitudinal que puede reflejarse como un diagnóstico del grado de aceptación que tiene una persona hacia el trabajo (Robbins, 1998). También se la considera como un estado de bienestar que una persona experimenta en el trabajo.

Es importante la evaluación del nivel de satisfacción laboral porque permite conocer el rendimiento del personal y de esta manera garantizar el desarrollo potencial de la entidad, con la creencia que el desempeño puede administrarse y mejorarse (Villagómez, 2012). Al asegurar que el trabajador se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña se estaría garantizando un óptimo nivel de producción; porque que un trabajador satisfecho y feliz, es un trabajador productivo (Alzola, 2018).

Al lograr un alto nivel de satisfacción laboral no solo generaría resultados positivos en el lugar de trabajo, como la disminución del ausentismo, disminución de los comportamientos laborales contraproducentes sino también tendría una influencia directa en el mejoramiento de las conductas de las personas, logrando una mayor satisfacción con la vida (González, 2016). Cada uno de estos resultados es deseable en las organizaciones y, como tal, muestra el valor de estudiar y comprender la satisfacción laboral. Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral en la empresa Multival S.A. ciudad Esmeraldas.

Planteamiento del problema

La satisfacción laboral es un punto clave para el desarrollo de las empresas, sea pública o privada. Esto constituye un desafío para los directivos de las empresas que buscan constantemente generar impacto en el mercado y mantenerse con un alto nivel de productividad, porque el contar con un personal satisfecho, garantiza en gran medida el alcance de los objetivos empresariales (Jara, 2016).

Muchas de las investigaciones realizadas sobre la satisfacción laboral y los diferentes factores que influyen han indicado que este aspecto es vital para cada entidad. En este sentido, para Andrade (2015) la medición de la satisfacción laboral se ha convertido en una herramienta importante en el proceso de gestión del talento humano porque su aplicación ayudaría a detectar falencias que se deben considerar a la hora de mejorar la satisfacción y bienestar de los trabajadores.

En la empresa Multival S.A. desde que inició sus operaciones no se ha realizado ninguna evaluación a su personal sobre la satisfacción laboral, donde se pueda conocer el nivel, de motivación, eficiencia y productividad, con relación a, percepción laboral, motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo, formación e información de los colaboradores para mejorar el entorno laboral.

Por esta razón surge la necesidad de indagar el nivel de satisfacción laboral en la empresa Multival S.A. Para el desarrollo de esta investigación, a continuación, se presenta la interrogante derivada de la problemática planteada:

¿Cuál será el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores en la empresa Multival S.A. de la ciudad de esmeraldas?

Justificación

Medir la satisfacción laboral ha generado resultados positivos en las empresas porque permite conocer las percepciones que los trabajadores tienen respecto a su trabajo, de igual manera, con esta herramienta de gestión se logran identificar las áreas de déficit y falencias que generan insatisfacción en el personal, lo cual ayuda en la implementación

de planes de mejora que generen un aumento en la productividad empresarial (González, 2016).

Este tema hoy en día ha generado un desafío para el área de talento humano en las empresas, siendo necesario que se establezcan estrategias para mejorar el desempeño del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la empresa.

Es por ello por lo que, conocer el nivel de satisfacción laboral de la empresa Multival S.A, constituye una herramienta que posibilita generar beneficios, por una parte, a los trabajadores porque les da la oportunidad dar su punto de vista sobre la empresa y a la vez expresar cómo se sienten en ella. Por otro lado, los directivos podrán implementar soluciones a posibles problemas.

Los resultados de esta investigación servirán de base para formular recomendaciones y sugerencias para mejorar el nivel de satisfacción laboral, a la vez será un valioso aporte para futuras investigaciones sobre análisis de satisfacción en diferentes empresas.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el nivel de satisfacción laboral en la empresa Multival S.A, en la ciudad Esmeraldas

Objetivos específicos

- Diagnosticar la percepción laboral de los empleados mediante la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral.
- Describir las sugerencias y recomendaciones de los trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones en la empresa.
- Señalar mecanismos para mantener o mejorar el nivel de satisfacción laboral en la empresa Multival S.A.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas-científicas

1.1.1 La satisfacción laboral definida de acuerdo con varios autores

La satisfacción laboral hoy en día es un tema de mucho interés en el ámbito de las organizaciones porque comprende entender el comportamiento del talento humano; de ahí parte la importancia de estudiarla mediante la psicología organizacional.

Si bien es cierto, las organizaciones han existido a lo largo de la historia, generando que la satisfacción laboral sea uno de los conceptos más antiguos de la psicología del trabajo, encontrándose varias definiciones realizadas por autores emblemáticos y reconocidos en el área de la administración que la referencian como un estado emocional, de sentimientos o estado actitudinal (Boada, 2019).

Para Chiavenato (1986) “La satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo” (p.2). Es decir, la buena actitud de los trabajadores es el resultado de la satisfacción en el entorno laboral. Además, Robbins (1998) la define como un indicador actitudinal que puede reflejarse como un diagnóstico del grado de aceptación que tiene una persona hacia el trabajo.

Gargallo (2008) menciona que es un estado emocional positivo, que resulta de las expectativas, necesidades y experiencias que cada individuo percibe de una organización. Por otro lado, Morillo (2006) expresa que “la satisfacción laboral engloba el bienestar que se alcanza en el trabajo cuando los deseos del trabajador son satisfechos, lo cual tiene relación con la motivación al trabajo” (p.3).

Así mismo, Chiang (2010) la considera como el grado de conformidad que tiene el trabajador respecto a su entorno laboral, y que puede influir la remuneración, las relaciones interpersonales, el puesto de trabajo y la seguridad.

Por lo tanto, la satisfacción laboral se la puede definir como el bienestar que una persona experimenta en el trabajo; el mismo que se genera cuando un deseo es satisfecho o cuando

sus expectativas son alcanzadas y puede reflejarse con las actitudes positivas que muestra; es decir un trabajador satisfecho se mostrará positivo ante las actividades, en cambio uno insatisfecho mostrará actitudes negativas hacia éste.

1.1.2 Principales teorías de la satisfacción laboral

Existen varias teorías planteadas por diferentes autores que describen a la satisfacción laboral desde sus perspectivas, a continuación, se detallan las más relevantes:

1.1.2.1 Teoría de la motivación- higiene de Frederick Herzberg

Herzberg luego de varios estudios con trabajadores de diferentes organizaciones, planteó la teoría de la satisfacción laboral como la combinación de factores intrínsecos y extrínsecos. El autor menciona que las personas tienen necesidades intrínsecas vinculadas a la tarea en sí en donde intervienen factores motivadores o satisfactorios los cuales se relacionan con la satisfacción del trabajador sobre el trabajo que realiza, la autonomía, sus responsabilidades y la participación en la toma de decisiones (Sánchez y García, 2017).

Por otra parte, Arcos (2015) menciona que: los factores higiénicos o extrínsecos son aquellos ligados al ambiente externo del trabajo y estos se refieren a las relaciones con los compañeros de trabajo, la seguridad como la estabilidad laboral, los salarios y beneficios, reconocimientos y oportunidades de ascenso.

1.1.2.2 Teoría expectativas-recompensas por Lawler

Lawler mediante su hipótesis menciona que la relación entre la expectativa que tiene un trabajador sobre la realización del trabajo y la realidad de la recompensa recibida produce satisfacción o insatisfacción laboral. Es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida por el desempeño en su trabajo y la que el individuo consideraba como justa (Valencia, 2014). Por lo tanto, si la recompensa obtenida sobrepasa a la esperada o si es equiparable, el colaborador alcanzará un estado de satisfacción laboral, al contrario, si esta relación se desarrolla en sentido inverso, el trabajador desarrollará y mostrará actitudes de insatisfacción.

1.1.2.3 Teoría de la jerarquía de necesidades básicas por Abraham Maslow

Maslow (1991) por medio de su teoría señala que existe una jerarquía de cinco necesidades humanas: 1) Fisiológicas: se basan a las necesidades físicas de las personas. 2) Seguridad: abarca la protección tanto física como emocional. 3) Social: tiene que ver con la aceptación en la sociedad 4) Estima: incluye factores de afecto y respeto hacia uno mismo como también el estatus y la atención 5) Autorrealización: el deseo de conseguir el crecimiento personal y alcanzar la satisfacción plena.

Básicamente, esta teoría se centra en que para alcanzar las necesidades más complejas como la estima y pertenencia primero deben darse las necesidades humanas, como la fisiología y seguridad. Por lo tanto, cuando esta teoría es aplicada dentro de entornos de trabajo, características como la compensación, la seguridad y cobertura médica representan necesidades básicas y una vez alcanzadas el trabajador considerará las necesidades de relaciones interpersonales y de autorrelación.

A pesar de la popularidad que tiene esta la teoría de la jerarquía de Maslow, enfoques recientes la consideran poco adecuada para aplicarla en entornos laborales, debido a que no considera los procesos cognitivos de los trabajadores.

1.1.3 Factores determinantes de la satisfacción laboral

De acuerdo con la revisión bibliográfica de los factores determinantes, la satisfacción en el trabajo puede darse de acuerdo con distintos factores como: el reto del trabajo, condiciones favorables de trabajo y sistema de recompensas justas (Robbins, 1998), que a continuación se detallan cada una de ellas:

- **Reto del trabajo:** Los trabajadores prefieren puestos que les brinden la oportunidad de aplicar sus habilidades, destrezas y capacidades, además se inclinan por aquellos que ofrecen variedad de tareas que les permita demostrar sus conocimientos y les proporcione una retroalimentación sobre el desempeño de sus actividades lo cual genera el trabajo posea estímulos intelectuales.

Por el contrario, puestos que carecen de retos provocan desinterés y aburrimiento, así mismo, demasiados retos causan frustración y el no lograrlo puede desencadenar en sentimientos de fracaso.

Flores (2015) por su parte menciona que el interés que despierta en el trabajador la ejecución de su trabajo es lo que lo hace interesante y permite contemplar dicha tarea desde su inicio hasta su fin. Como también, la variedad de las tareas, los procesos, desafíos y la importancia de su rol en la empresa.

- Condiciones favorables del trabajo: Un aspecto importante que los trabajadores toman en cuenta dentro de las organizaciones es el ambiente laboral. Muchos se inclinan por entornos cómodos, seguros, limpios y con buenas relaciones interpersonales. Para los empleados es importante establecer buenas relaciones con sus compañeros y mantener una red de conexión a largo plazo, es decir formar parte de un grupo que brinde apoyo entre compañeros y en donde los triunfos o logros de cada uno sean celebrados por todos. (Jaramillo y González, 2010). En ocasiones, las personas obtienen del trabajo algo más que solo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también le es importante establecer lazos de amistad. Por lo expuesto, se podría generalizar que tener compañeros que brinden amistad y respaldo aumentaría la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Autores como Bateman y Snell (2001) señalan que las condiciones de trabajo también tienen que ver con el horario, los insumos y las instalaciones. Las organizaciones deben preocuparse por mantener ambientes seguros y saludables para el personal. Hasta ahora no se ha determinado que los niveles directivos manifiesten el interés de obtener mayores utilidades, debilitando las condiciones de trabajo del personal.

- Sistema de recompensas justas: Los empleados aspiran sistemas de pagos y políticas de ascensos claras, justas y congruentes con sus expectativas, por lo que no se permiten ambigüedades porque entonces no sería justo. Cuando el salario les parece justo, acorde a las exigencias del puesto y las habilidades del trabajador es probable que se genere satisfacción, como también cuando se realicen ascensos honestos, tienden a sentirse satisfechos.

- Por otro lado, Guillen y Guil (2000) mencionan que las condiciones del salario, los incentivos económicos, las vacaciones, las posibilidades de acceder a recompensas es uno de los resultados más valorados, ya que el dinero no solo tiene valor económico sino también valor social porque proporciona estatus y prestigio. Según estos autores, la remuneración es una recompensa que incentiva a los trabajadores a desempeñarse mejor.

1.1.4 Importancia de la satisfacción laboral en la productividad de las empresas

Actualmente la satisfacción laboral se ha convertido en un factor determinante en la gestión del talento humano, siendo un elemento fundamental, no solo en el plano personal sino también para la competitividad de las organizaciones. Resultando imprescindible para los directivos velar por la satisfacción del personal porque ésta se encuentra íntimamente relacionada con el compromiso y la productividad, de ahí parte la premisa de que un trabajador satisfecho y feliz, es un trabajador productivo (Alzola, 2018).

La productividad del personal es un elemento clave para el alcance de los objetivos de las empresas, porque cuando existen colaboradores satisfechos éstos tienden a ser más eficaces y eficientes en sus actividades. Es por ello, que las empresas constantemente necesitan retener a sus trabajadores talentosos porque se concierten en su activo intelectual y las convierten en más competitivas ante la competencia (García y Grandez, 2016).

Cuando un trabajador se encuentra satisfecho, nunca trabaja por obligación; cuando recibe un buen trato en su lugar de trabajo, es apreciado por sus superiores, tiene oportunidades de crecimiento profesional, y cuenta con un salario a tiempo, éste pensará dos veces en cambiar su trabajo. Pero, al contrario, cuando las organizaciones descuidan evaluar la satisfacción de sus trabajadores, corren el riesgo de generar un escenario desfavorable, y esto a la vez generaría una pérdida en el espíritu competitivo de sus trabajadores.

1.1.5 Técnicas para valorar la satisfacción laboral

Medir la satisfacción laboral de los trabajadores significa conocer cuál es su percepción con relación a su trabajo, en el ámbito emocional, económico y profesional, con el fin de prevenir y detectar posibles actitudes negativas, además obtener información particular de empleados del grupo e incrementar el flujo de comunicación (González, 2016).

Según Arcos (2015) existen técnicas para medir la satisfacción en el trabajo, las cuales se detallan a continuación:

- Encuestas periódicas: Es un método caracterizado por la autodeclaración voluntaria y anónima del trabajador por medio de un cuestionario escrito, siendo la principal forma de recolectar valoraciones de satisfacción laboral en varios estudios realizados hace mucho tiempo. Esta recolección periódica de las opiniones le proporciona a la organización una perspectiva de la calidad del servicio que ofrece a sus trabajadores y cómo este evoluciona.
A su vez es el método más práctico y sencillo, porque aporta valiosa información para implementar mejoras concretas y eficaces.
- Entrevista individual semi estructurada: Son entrevistas guiadas con pocas preguntas abiertas que permite recopilar una opinión más detallada de la satisfacción laboral. Este método permite profundizar más en la información, pero a su vez requiere de un mayor tiempo de dedicación con cada persona. Además, la aplicación de entrevistas semiestructuradas requiere en ocasiones de la experiencia y capacitación de un profesional.
- Grupo de trabajo: Mediante este método, se reúne a un grupo de trabajadores quienes bajo la orientación de una persona, a lo largo de la sesión dan sus opiniones y perspectivas sobre la percepción de su trabajo. Es muy útil porque permite hallar opiniones comunes y generalizadas. Habitualmente se utilizan para conocer e identificar las expectativas laborales.
- Observación directa: Este método permite la recolección de datos a partir de la observación directa del objeto de estudio. Se la utiliza para la obtener información que no se pueda recabar con otros métodos como encuestas, entrevistas y dichos datos sirvan como complemento para la investigación. Consiste en visitas físicas para observar el comportamiento del objeto de estudio por un periodo

determinado sin necesidad de intervenir o modificar el ambiente en el que se desenvuelve.

1.2 ANTECEDENTES

Para el planteamiento del presente estudio se consideró investigaciones desarrolladas a nivel internacional y nacional. Estas se encuentran directamente relacionadas con el tema investigado, los cuales se citan a continuación:

Se encontró una investigación realizada en España por Rodríguez (2018) que tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “Rent a car”, mediante una metodología analítica con diseño descriptivo y aplicando el muestreo no probabilístico se encuestaron a 192 se aplicó como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M Peiró (1998) obtenida de la Universidad de Valencia de la Unidad de Investigación de Psicometría en la línea de investigación de Psicología de la seguridad trabajadores, quienes dieron a conocer su satisfacción en cuanto al puesto de trabajo ya que éste les permite mostrar sus habilidades, sin embargo mostraron insatisfacción con su salario y la falta de oportunidades para la formación. Los resultados también permitieron evidenciar que la salud laboral influye al momento de lograr un buen ambiente laboral. Concluyendo que, es necesario que la empresa fortalezca la formación y promoción de sus colaboradores para mejorar sus competencias y desempeño.

Por otro lado, Vargas et al. (2018) realizaron un estudio en México para determinar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de una empresa privada dedicada a la industria del vidrio, empleando un estudio exploratorio y una muestra de selección intencionada se encuestó a 50 empleados del área de producción. Se aplicó un instrumento semiestructurado basado en los cuestionarios S10/12 y el S21/26 de Meliá y Peiró. Con este estudio se pudo identificar que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la productividad. Donde, el salario es el factor principal que influye negativamente en la productividad. Sin embargo, los trabajadores encuestados mostraron satisfacción en cuanto a factores extrínsecos como el ambiente laboral, la buena relación con compañeros y supervisores mientras que reflejan gran insatisfacción respecto a los incentivos y premios, lo que permitió concluir en que deben ser rediseñados los sistemas de pagos e incentivos.

Otro de los estudios encontrados que tuvo lugar en Perú fue el de Malca y Suárez (2017) quienes midieron el nivel de satisfacción laboral del personal de construcción civil en la ciudad de Cajamarca. La investigación fue descriptiva con diseño no experimental y para recopilar los resultados se aplicaron encuestas a 357 trabajadores, con un instrumento altamente estructurado del Ing. Díaz (2017) con sus adaptaciones del estudio “Nivel de Satisfacción laboral del personal de construcción civil en la ciudad de Cajamarca”. quienes mostraron satisfacción del trabajo en sí porque les permitió disfrutar y adquirir experiencias, también están de acuerdo con el ambiente laboral, sin embargo, los factores como la igualdad de oportunidades, la estimulación y la valoración de ideas por parte de los superiores tuvieron menor calificación, enfatizando que se encuentran poco conformes porque sus funciones y responsabilidades no están bien definidas

A nivel nacional se encontró la investigación de Jara (2016) quien realizó un estudio para medir la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cia Ltda, ubicada en la ciudad de Cuenca, mediante un alcance descriptivo e investigación exploratoria, se aplicó una encuesta estructurada para la empresa con 15 indicadores, a un total de 50 trabajadores de la empresa. Los resultados evidenciaron que el personal tanto administrativo como operativo está insatisfecho con los procesos de comunicación, afirmando que no existe una buena relación con sus directivos, así mismo el proceso de inducción para el trabajador nuevo es escaso, lo cual no permite conocer las políticas de la empresa y responsabilidades del puesto.

Monrroy (2013) en la ciudad de Guayaquil determinó la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Integración Laboral para personas con discapacidad. Para ello empleó un estudio descriptivo y técnicas como la entrevista y encuesta a siete empleados. Se aplicó la técnica de la entrevista, encuesta, focus group, y evaluación de 180 grados. En cuanto a la percepción general de la satisfacción los encuestados dieron a conocer que se encuentran insatisfechos, esto se da porque no reciben información de cómo desempeñan su trabajo, además consideran que sus funciones y responsabilidades no están bien definidas y las condiciones de trabajo no son seguras, permitiendo concluir en que estos factores inciden en el rendimiento y productividad de los empleados.

Andrade (2015) estudió la satisfacción laboral en ejecutivos de venta de la empresa Telecom “Claro” de la ciudad de Guayaquil, la investigación fue descriptiva y se aplicaron los métodos inductivo y analítico, además se encuestaron a una muestra de 31

ejecutivos mediante el Cuestionario de Satisfacción Laboral de M.SC. Martha Martínez Rodríguez, quienes mostraron un nivel medio de satisfacción general, pero indicadores como la frustración y estrés generados cuando no logran cumplir las metas pueden resultar en insatisfacciones momentáneas, señalando que el proceso de incentivos y recompensas no es el adecuado, sin embargo, la mayoría se sienten a gusto con el trabajo que realizan. Todo esto permitió concluir en que las fuentes de insatisfacción no afectan a la satisfacción general en los ejecutivos, pero sí podrían incidir directamente en la fluctuación a futuro del personal.

Por otro lado, Arcos (2015) realizó una investigación la ciudad de Ambato para determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera, para ello, aplicó una metodología descriptiva y de corte transversal, mediante la aplicación del Test de Motivación y Satisfacción Laboral, que es una prueba propuesta por la psicóloga Olga Concepción Zelaya Portillo y elaborada conjuntamente con Claudia García, Kenny Pacas y Linda Ramírez (2006). Los resultados permitieron comprobar que la satisfacción no determina el desempeño laboral, y se evidenció que gran parte de los trabajadores se encuentran desmotivados en su puesto de trabajo debido a un mal liderazgo y desvalorización de los beneficios que ofrece la empresa. Por lo que resulta necesario trabajar en propuestas de mejora para la satisfacción del personal. Sin embargo, se comprobó que se sienten medianamente satisfechos por el estatus de la empresa.

En la ciudad de Quito, Valencia (2014) tuvo como objetivo medir la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del laboratorio Ecu – American S.A, la investigación fue de alcance descriptivo aplicando un método deductivo. Se encuestó a 96 trabajadores en dimensiones seleccionadas para realizar el diagnóstico de la satisfacción laboral en diferentes indicadores en un cuestionario estructurado de cuarenta y un (41) ítems, con preguntas cerradas de respuestas de elección múltiple con una estimación en base a la escala de Likert, y con los resultados se pudo conocer la insatisfacción de los trabajadores respecto al sueldo que perciben señalando que no está acorde a sus conocimientos, además sienten que no son valorados y sus propuestas no son escuchadas, permitiendo concluir en la necesidad de diseñar propuestas para mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Por último, se encontró el estudio de Macías et. al (2020) realizado en Portoviejo teniendo como objetivo analizar la Gestión del Talento Humano y examinar los factores que

impactan en la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. Se empleó el análisis y síntesis de la información bibliográfica, además se aplicaron encuestas a una muestra de 84 trabajadores a través de la encuesta de satisfacción laboral fruto del proyecto europeo desarrollado por Coexphal, Euroempleo. Como resultado, se evidenció que no se cuentan con programas de motivación lo cual ocasiona que el personal no se sienta comprometido con la empresa para cumplir con las tareas asignadas, además no tienen claro sobre funciones porque no hay tareas definidas. En cuanto a la dimensión de formación e información, los trabajadores informaron que no reciben la formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación y que la empresa no les proporciona oportunidades para el desarrollo profesional.

1.3 MARCO LEGAL

El desarrollo del presente estudio tuvo sustento legal en la Carta Magna y Código del trabajo, a continuación, se detallan los artículos:

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 35 indica que el trabajo es un derecho económico y social por lo que el estado deberá garantizar a los trabajadores el respeto a su dignidad, remuneraciones justas y una vida decorosa.

Además, en el Art. 325 de esta misma ley se ratifica que el estado garantizará el derecho del trabajador, reconociendo todas las modalidades de trabajo tanto autónomas como en relación de dependencia, incluyendo labores de auto sustento y cuidado humano; reconociendo como actores sociales productivos, a todos los trabajadores.

Así mismo, el Art. 327 establece que la relación laboral entre trabajadores y empleadores deberá efectuarse de forma bilateral y directa, prohibiendo cualquier forma de intermediación laboral, la contratación por horas o cualquier modalidad que afecte los derechos de los trabajadores en forma individual o colectiva. El incumplimiento de estas disposiciones, el fraude, y el enriquecimiento injusto en materia laboral podrán ser penalizados y sancionados de acuerdo con la ley.

Por otra parte, el Código de trabajo (2005) en su Art. 126 menciona las consideraciones para la fijación de los sueldos y salarios, manifestando que esta debe ser justa y digna,

que logre cubrir al menos las necesidades básicas del trabajador y las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. Establece también que el pago de las remuneraciones deberá darse dentro de los plazos convenidos y en ningún caso podrá ser descontado ni disminuido sin autorización previa del trabajador.

Igualmente, el Art. 410 de este mismo código, estipula las medidas de higiene y seguridad para el trabajo, mencionando la obligatoriedad de los empleadores en asegurarse que las condiciones de trabajo no presenten peligro para la salud y vida de los trabajadores. Finalmente, los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio

Este estudio se realizó en la empresa Multival S.A. de la ciudad de Esmeraldas en el primer semestre del 2021. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, porque los resultados arrojaron datos numéricos y mediante procesos estadísticos se midió y cuantificó la variable “satisfacción laboral”. Con un alcance descriptivo puesto que permitió detallar cómo se manifiestan ciertas situaciones o sucesos Tamayo y Tamayo (2006). Basándose en ello, con este estudio se detallan cuales son y cómo se manifiestan los diferentes factores determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores.

2.2 Definición conceptual y operacionalización de variables

La variable que se estudió en esta investigación fue la satisfacción laboral, en la tabla 1 se detalla la definición conceptual y operacional, las dimensiones y los indicadores que se emplearon en la investigación.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral	Robbins (1998) es un indicador actitudinal, diagnóstico del grado de aceptación que tiene una persona hacia el trabajo.	Aplicación de un cuestionario validado de satisfacción laboral de Coexpthal conformado por 26 ítems.	- Percepción laboral, - motivación y reconocimiento,	- Sentido de trabajo. - Historia y trayectoria de la empresa. - Funciones y responsabilidades de la empresa. - Desempeño del trabajo. - Motivación y gusto del trabajo. - Empresa y posición en el sector. - Condiciones salariales. - Relación con los compañeros. - Expresión de opiniones. - Equipo de trabajo. - Comunicación interna. - Desempeño en otras áreas. - Áreas de trabajo.

-
- | | |
|-------------------------------|---|
| - área y ambiente de trabajo, | - Riesgo y prevención.
- Condiciones de trabajo.
- Carga de trabajo.
- Mantenimiento del lugar de trabajo.
- Seguridad de trabajo.
- Protocolos de emergencia.
- Equipos de protección. |
| - formación e información | - Formación.
- Formación en riesgo laboral.
- Desarrollo profesional. |
-

2.3 Métodos

Se empleó el método deductivo, según lo indicado por Hernández et al. (2010) la deducción va desde afirmaciones generales a situaciones particulares. Se comenzó con una revisión teórica del tema que afirma la necesidad de las empresas en conocer el grado de satisfacción de sus colaboradores. De esta manera, con la presente investigación se buscó indagar la percepción laboral de los trabajadores de la empresa Multival S.A ubicada en la ciudad de Esmeraldas para luego determinar el grado de satisfacción en el contexto laboral.

2.4 Técnicas e instrumentos

Según lo mencionado por Arias (2012), técnicas de investigación es el procedimiento que se lleva a cabo para obtener los datos o la información requerida sobre un estudio. Para esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, aplicando el cuestionario de satisfacción laboral de Euroempleo desarrollado por Coexphal (2015), cofinanciado por el Servicio Andaluz de Empleo y el Fondo Social Europeo. Este instrumento consta de 26 ítems con preguntas cerradas y utiliza una escala de satisfacción, en donde va en escala de Likert desde Muy insatisfecho, Insatisfecho, Satisfecho, hasta muy Satisfecho.

2.5 Población y muestra

La población de estudio estuvo compuesta por el total de los trabajadores administrativos de la empresa a la fecha, que corresponde a ocho. La población del presente estudio es pequeña, por ello se considera que no es necesario calcular la muestra, por lo que se trabajó con toda la población.

2.6 Análisis de datos

Como técnica para el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva que permitió realizar la tabulación de los resultados en el programa Microsoft Excel para su posterior análisis donde se presentaran en gráficos, facilitando la formulación de las conclusiones que requiere la presente investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo se detallan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral. Para dar cumplimiento al primer objetivo específico que consiste en diagnosticar el nivel de satisfacción se interrogó sobre el grado de aceptación de los trabajadores hacia la empresa mediante una valoración basada en la percepción laboral.

3.1 Diagnostico de la percepción laboral de los empleados

3.1.1 Dimensión percepción laboral

Al indagar el nivel de la percepción general, los resultados evidenciaron que el 63% de los trabajadores correspondiente a la mayoría se sienten satisfechos trabajando en la empresa, además se pudo conocer que en un 37% manifiestan que se sienten muy satisfechos en sus lugares de trabajo, es decir que, de manera general no se evidenció insatisfacción alguna.

Partiendo de esta valoración, la estrecha diferencia entre estar satisfechos y muy satisfechos es una respuesta perspectiva indirecta de alguna inconformidad de los trabajadores que depende de varios factores ligados a condiciones laborales como a características personales. Es por ello, que para conocer cuáles son los factores determinantes se obtuvo una apreciación más detallada basada en tres aspectos relacionados con: la motivación y reconocimiento, las condiciones del área y ambiente de trabajo y la formación e información que obtienen de la empresa como se detalla a continuación:

3.1.2 Dimensión motivación y reconocimiento

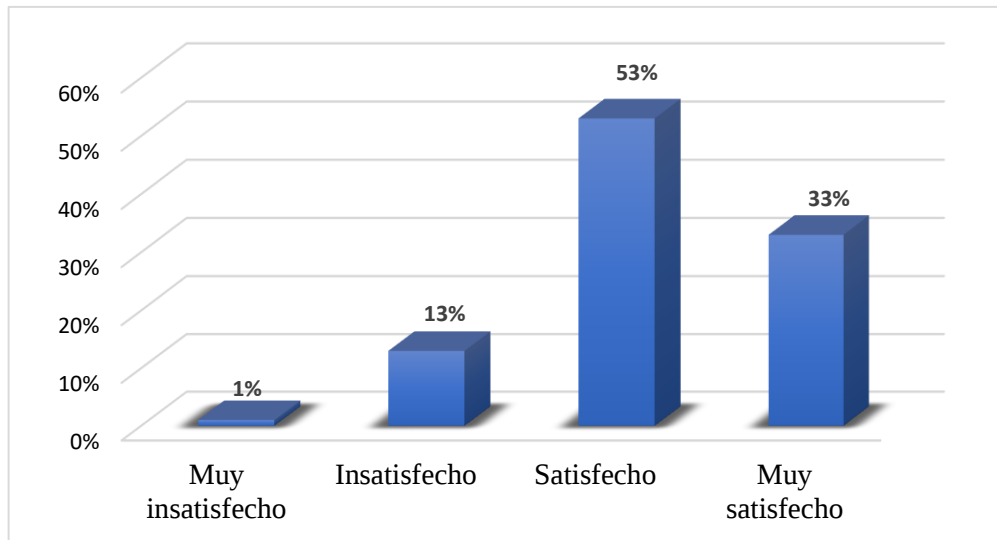
Según se muestra en la figura 1, la mayoría de los trabajadores están satisfechos puesto que se encuentran motivados y a gusto con el trabajo que desempeñan, además porque les resulta fácil expresar sus opiniones en el grupo de trabajo; en menor medida y no menos significativa consideran gratificante el nombre de la empresa y su posición en el sector.

Por otro lado, a la tercera parte de ellos les genera mayor satisfacción el sentirse partícipe de los éxitos y fracasos de la empresa, además la trayectoria de la empresa como también la buena relación que existe entre compañeros, sin embargo, mostraron insatisfacción

porque creen que no se recibe información de cómo desempeñan su trabajo, piensan también que sus funciones y responsabilidades no están bien definidas y sobre todo se encuentran muy insatisfechos con las condiciones salariales.

Figura 1

Motivación y reconocimiento



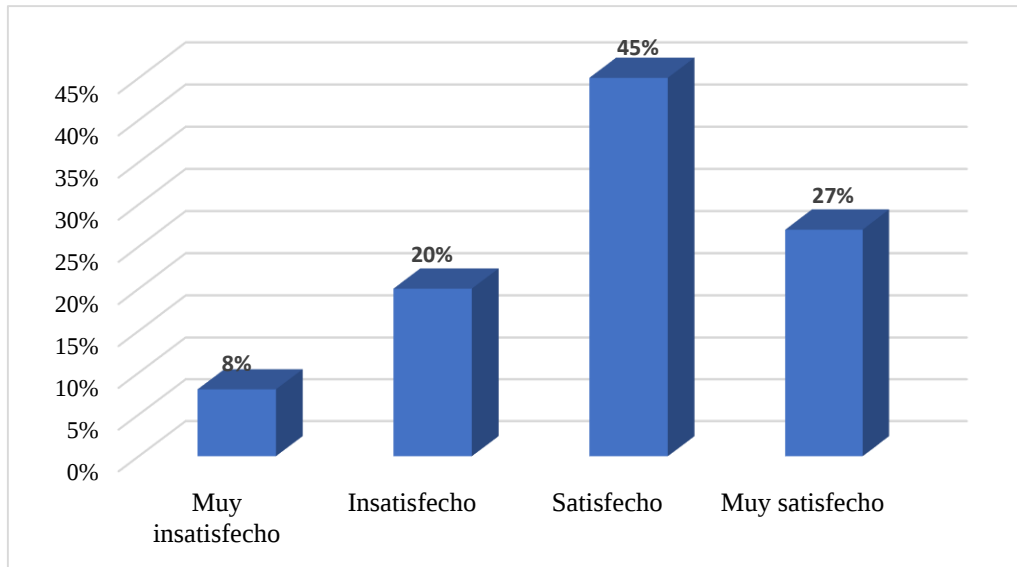
3.1.3 Dimensión área y ambiente de trabajo

En cuanto al área y ambiente de trabajo, los resultados plasmados en la figura 2, evidencian que los trabajadores están satisfechos porque pueden realizar su trabajo de forma segura, además consideran que conocen y están claros los protocolos en caso de emergencia y al mismo tiempo se encuentran a gusto con las condiciones de trabajo seguras de su línea.

Por otro lado, una gran parte de ellos muestran mucha satisfacción porque su lugar de trabajo se encuentra limpio y sin obstáculos para realizar sus actividades. Mientras que demuestran insatisfacción respecto a que las cargas de trabajo no se encuentran bien repartidas y el trabajo en su área no se encuentra bien organizado.

Figura 2

Área y ambiente de trabajo



3.1.4 Dimensión formación e información

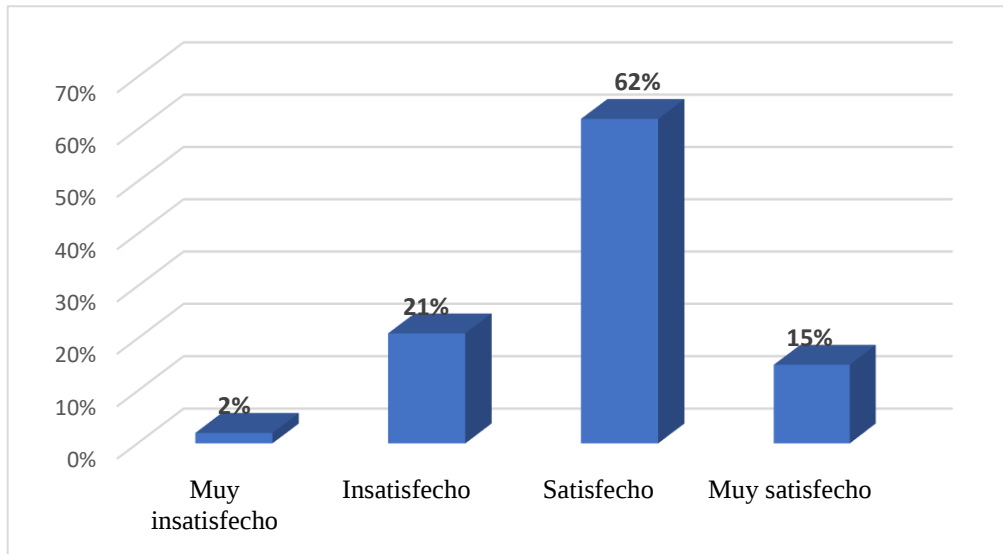
Dentro de los aspectos sobre formación e información, como se observa en la figura 3, la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos porque consideran que reciben la formación necesaria para desempeñar su trabajo, también están a gusto porque la empresa les proporciona la respectiva inducción cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria la formación específica.

Por otra parte, tan solo el 15% de los encuestados están muy satisfechos porque cuando han necesitado formación específica sobre temas no establecidos en el plan de formación, sus inquietudes han sido satisfechas.

Sin embargo, se evidencia insatisfacción por parte de ellos porque creen que la empresa no proporciona oportunidades laborales para su desarrollo profesional, además se evidencia mucha más inconformidad porque no reciben formación sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo.

Figura 3

Formación e información



3.2 Descripción de sugerencias de los trabajadores

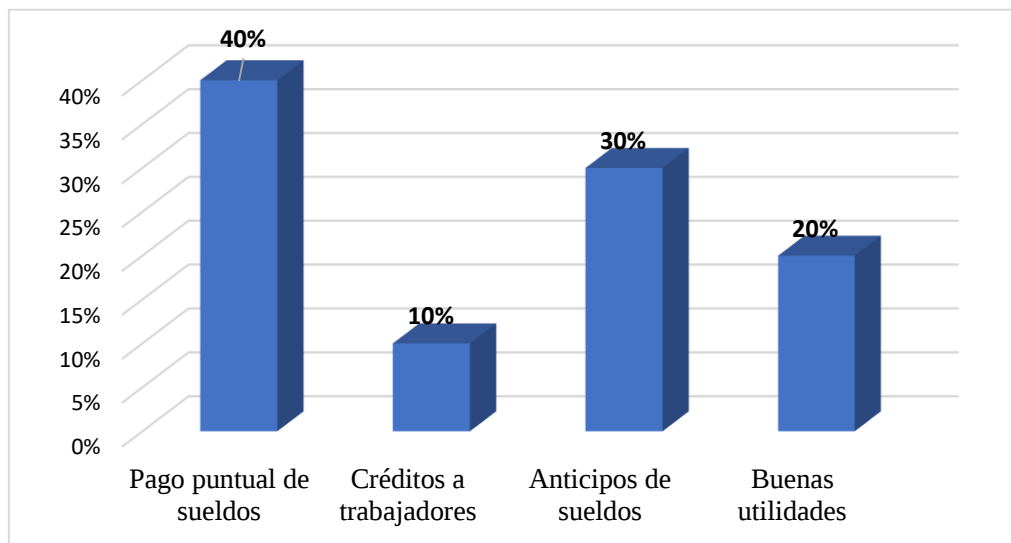
3.2.1 Resultados de las sugerencias

Dentro del cuestionario aplicado, los trabajadores mencionaron algunas sugerencias o recomendaciones sobre aspectos que consideran necesario mejorar. Es importante recalcar que estas sugerencias fueron expresadas a partir de una pregunta abierta.

Por una parte, respecto a las recomendaciones ligadas a aspectos económicos, se pudo conocer que en su mayoría los trabajadores mencionaron el pago puntual de los sueldos, además, otro de los factores mencionados fue el anticipo de sueldos, sin embargo, en menor mención opinaron que se deben otorgar créditos a trabajadores, como se puede evidenciar en la figura 4.

Figura 4

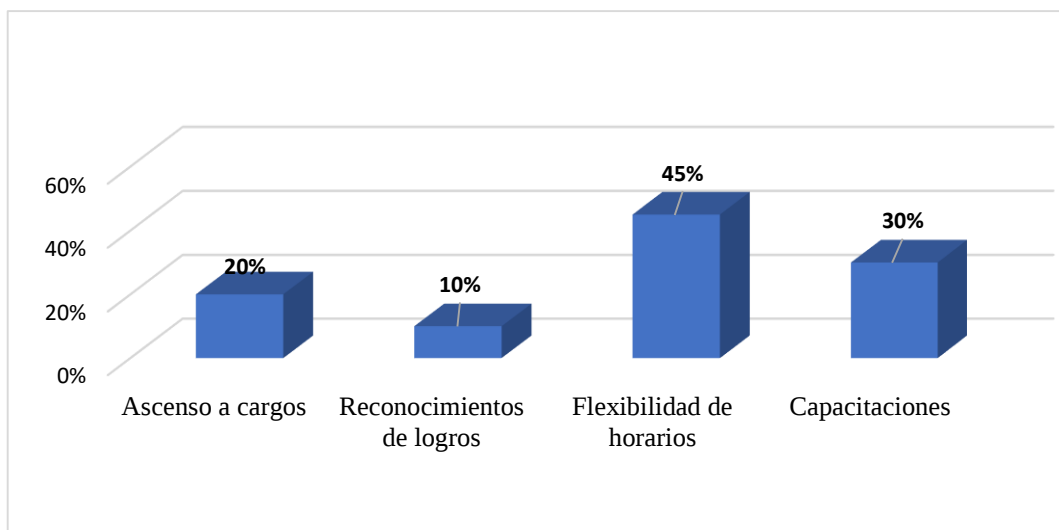
Sugerencias económicas



Por otro parte, dentro del grupo de recomendaciones varias, se agruparon aquellas relacionadas a factores no económicos, en donde los trabajadores en mayor medida mencionaron que debe existir flexibilidad de horarios, seguido a ello, que se impartan capacitaciones al trabajador y en menor medida la necesidad de reconocer los logros y la oportunidad de ascender a cargos de la empresa.

Figura 5

Otras sugerencias



3.3 Mecanismos para mantener o mejorar el nivel de satisfacción laboral en la empresa Multival S.A.

Luego del análisis de las dimensiones se han planteado mecanismos para mantener o mejorar la satisfacción de los trabajadores en la empresa Multival S.A. para lo cual se ha establecido una propuesta alternativa, que se detalla a continuación:

3.3.1 Propuesta

Plan para mejorar la satisfacción laboral

Introducción

Hoy en día es indispensable que las empresas empleen alternativas de mejora que permita aumentar la satisfacción de los trabajadores una vez detectados los puntos de insatisfacción. Por esta razón, en la mayoría de los casos se opta por establecer un sistema de estrategias con actividades factibles y flexibles que permita crear escenarios de bienestar para cada trabajador.

A continuación, se propone un plan de mejora dirigido a los encargados del talento humano de la empresa Multival S.A con la finalidad de aportar y mejorar el desempeño de los trabajadores una vez alcanzada su satisfacción laboral.

Objetivo general

Elaborar un plan para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multival S.A.

Objetivos Específicos

- Mejorar las condiciones y riesgos laborales del talento humano.
- Dar a conocer a los trabajadores los resultados del rendimiento laboral.
- Mejorar las condiciones laborales del personal.

Características de la falta de satisfacción laboral

De acuerdo a los resultados obtenidos en el apartado dos de los resultados se han establecido las características de la falta de satisfacción laboral que a continuación se detallan:

- Desacuerdo con la carga horaria.
- Falta de incentivos laborales.
- Falta de capacitación sobre prevención de riesgos.
- Desconocimiento sobre todas sus funciones.

Tabla 2*Plan de actividades*

OBJETIVO	ACTIVIDAD	PLAN DE ACCIÓN	PERIODICIDAD APLICACIÓN	DE RESPONSABLE
Mejorar las condiciones y riesgos laborales del talento humano.	Capacitaciones sobre prevención de riesgos	Capacitar a los trabajadores sobre medidas de seguridad para prevenir incidentes laborales. Dotar de implementos de seguridad a cada trabajador.	Una vez al año	Departamento de Talento humano.
Dar a conocer a los trabajadores los resultados del rendimiento laboral.	Comunicación y retroalimentación de resultados sobre el rendimiento laboral	Controlar el cumplimiento de las actividades de cada trabajador. Informar a cada trabajador sobre su desempeño y si existen puntos a mejorar.	Mensual	Departamento de talento humano.
Mejorar las condiciones laborales del personal.	Reestructuración de cargas horarias	Definir el tiempo estimado que debe invertir el trabajador en cada actividad. Establecer un cronograma de horarios flexibles. Socialización de los horarios flexibles.	Una vez al año.	Departamento de talento humano.
Proporcionar la descripción de las funciones al personal.	Socialización del manual de funciones.	Verificar si la empresa cuenta con la descripción de las funciones para cada puesto de trabajo. Socializar a cada trabajador previo a su ingreso. Controlar si se cumple con las funciones asignadas.	A la fecha de ingreso de cada trabajador.	Departamento de talento humano.

Establecer un plan de incentivos laborales para reconocer al trabajador.	Incentivos laborales	Dar seguimiento al desempeño de cada trabajador. Brindar incentivos monetarios y no monetarios.	Una vez al año	Departamento de talento humano, y departamento financiero.
--	----------------------	---	----------------	--

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La satisfacción laboral hoy en día es en un tema de mucho interés para los directivos y encargados del desarrollo empresarial siendo importante su evaluación porque permite conocer el rendimiento del personal para garantizar el desarrollo potencial de la entidad. Por ello, el presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa Multival S.A, con el fin de conocer y describir el nivel de satisfacción laboral, los factores determinantes de insatisfacción y establecer mecanismos de mejora.

Según la percepción general de los trabajadores, estos en su mayoría se encuentran satisfechos trabajando en la empresa y más de la tercera parte mostraron mucha satisfacción respecto a él, sin embargo, existen brechas de insatisfacción de acuerdo con los siguientes factores determinantes.

Respecto a los factores relacionados con la motivación y reconocimiento, en el estudio de Rodríguez (2018) los encuestados manifestaron sentirse satisfechos en cuanto al puesto de trabajo ya que éste les permite mostrar sus habilidades, sin embargo, están insatisfechos con su salario y la falta de oportunidades para la formación, lo cual guarda relación con los encontrados en esta investigación porque los trabajadores señalaron sentirse motivados y a gusto con el trabajo que desempeñan, sin embargo, se encuentran muy insatisfechos con las condiciones salariales, esto pone en evidencia que, existen casos en donde un trabajador puede estar conforme con las actividades que desempeña pero al mismo tiempo si consideran que el factor sueldo no está acorde a sus habilidades y exigencias del puesto puede ser un condicionante de insatisfacción, siendo relevante que una empresa considere establecer sueldos justos y acordes para asegurar la satisfacción de sus trabajadores.

Por otra parte, Valencia (2014) en su investigación pudo evidenciar que los trabajadores de la empresa en estudio se encontraban insatisfechos porque no son valorados y sus propuestas no son escuchadas, estos resultados difieren con los encontrados en esta investigación porque los trabajadores dieron a conocer que se sienten a gusto y motivados al sentirse parte de un equipo de trabajo en donde les resulta fácil expresar sus ideas. Esto permite discernir que el valor que se le da al aporte de un trabajador en su equipo de trabajo dependerá de la calidad del líder y de las personas que lo integran, y con estos resultados se evidencia que en la empresa Multival valoran las ideas de cada colaborador.

Tomando en cuenta los factores sobre área y ambiente de trabajo se evidencia insatisfacción hacia las cargas de trabajo porque consideran que no se encuentran bien dispersas y el trabajo en su área no se encuentra bien organizado, resultados que se asemejan a los encontrados por Malca y Suárez (2017) en donde los trabajadores enfatizaron estar poco conformes porque sus funciones y responsabilidades no están bien definidas, además consideran que no existe equidad horaria para todos los trabajadores.

Por otro lado, con la información recabada en esta investigación se pudo saber que dentro de los aspectos sobre formación e información, la mayoría de trabajadores se encuentran satisfechos porque consideran que reciben la formación necesaria para desempeñar su trabajo, también están a gusto porque la empresa les proporciona la inducción necesaria, lo cual difiere con los resultados de Jara (2016) ya que en su estudio los trabajadores señalaron que el proceso de inducción para el trabajador nuevo es escaso, lo cual no permite que conozcan las políticas de la empresa y responsabilidades del puesto. Esto implica que para un trabajador es imprescindible recibir la formación e inducción para el desarrollo de las actividades y con los resultados se evidencia que la empresa sí les brinda la formación necesaria.

Además, en los resultados de Macías et. al (2020) basados en esta misma dimensión de formación e información, los trabajadores informaron que no reciben la formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación y que la empresa no les proporciona oportunidades para el desarrollo profesional, lo cual concuerda con los encontrados en este estudio porque se evidencia insatisfacción porque los trabajadores piensan que la empresa no proporciona oportunidades laborales para su desarrollo profesional, además se evidencia mucha más inconformidad porque no reciben formación sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo.

Finalmente, los resultados discutidos en el presente estudio pueden servir como bases para futuras investigaciones en la empresa Multival S.A, teniendo en cuenta a la hora de investigar realizar estudios como: medir La satisfacción y su influencia en la productividad, La influencia del factor sueldo en la satisfacción de los trabajadores y La carga horaria y su relación con la satisfacción. Estos resultados especialmente la propuesta servirán como aporte a los directores de la empresa, puesto que al tomar iniciativas de mejora en las áreas que causan insatisfacción permitiría mejorar y aumentar la productividad de los trabajadores.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Una vez discutidos los resultados de la presente investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa Multival S.A, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores mostraron un alto nivel de satisfacción hacia su puesto de trabajo, existiendo pequeñas brechas de insatisfacción que están representados en tres factores: los referentes a la motivación y reconocimiento, los factores ligados al ambiente y trabajo, como aquellos basados en la formación e información. En la Empresa Multival S.A, en cuanto a los factores de motivación y reconocimiento, los trabajadores se encuentran satisfechos porque están a gusto con el trabajo que realizan, por el contrario, mostraron su insatisfacción hacia las condiciones salariales.
- Los trabajadores realizaron recomendaciones en relación con lo económico como, realizar pago puntual de sueldos, anticipos de sueldos y otorgamiento créditos; respecto a lo no económico expresaron mejorar la flexibilidad de horarios, capacitar al personal y oportunidades de ascender en la empresa
- Se ha planteado mecanismo de satisfacción mediante un plan de mejora, en relación con las condiciones y riesgos laborales, rendimiento laboral, Mejorar las condiciones laborales, descripción de las funciones, plan de incentivos laborales para reconocer al trabajador.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones detalladas en esta investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Los directivos o encargados deben realizar evaluaciones periódicas en cuanto a la satisfacción del talento humano y a pesar de que los niveles de insatisfacción no sean alarmantes, se recomienda tomar iniciativas de mejora en las áreas que causan insatisfacción, lo cual permitiría mejorar el desempeño de los trabajadores.
- La empresa debe considerar la posibilidad de establecer estrategias de recompensa en cuando al factor económico, permitiendo incentivar y motivar a los trabajadores hacia el alcance de un salario más acorde a sus expectativas.
- Aplicar la propuesta planteada como mecanismo de satisfacción de plan de mejora, en relación con las condiciones y riesgos laborales, rendimiento laboral, mejorar las condiciones laborales, descripción de las funciones, plan de incentivos laborales para reconocer al trabajador.

REFERENCIAS

- Andrade, E. (2015). Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de la empresa Telecom “Claro” en la ciudad de Guayaquil. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8864/2/TESIS%20ELIZABETH%20ANDRADE%20IMPRIMIR%20Y%20EMPASTAR.pdf>
- Alzola, C. A. (2018). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del sector financiero. (Tesis de pregrado). Universidad privada del norte de Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14926>
- Arcos, F. (2015). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato. (Tesis de pregrado). Universidad Pucesa.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Episteme, C.A. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wpcontent/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional. (2005). Código del trabajo. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Journal of Economics, Finance and International Business, 3(1), 75-103.
<http://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Coexphal, (2015). Satisfaccion laboral de los trabajadores de manipulado y envasado Hortofrutícola. <https://es.slideshare.net/tonydamacenomartins/anexo-vii-cuestionario-sobre-satisfaccin-laboral-3-1>
- Flores, C., Díaz, M., León, L., Verónica., Rodríguez, S., y Páramo, D. (2015). Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo y operativo de empresas de calzado y cuero usuarios del IMSS, como modelo de

atención. Ciencia & trabajo, 17(54), 202-206. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art08.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México. The McGraw-Hill Companies. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20i%20nvestigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Jara, H. (2016). Satisfacción laboral en la empresa cósmica Cia Ltda. (Tesis de pregrado). Universidad politécnica salesiana del Ecuador. Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>

Jaramillo, N. y González, J. (2010). Nivel de satisfaccion laboral de los empleados de la alcaldia municipal de la celia risaralda.(Tesis de pregrado). Universidad tecnológica de Pereira <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J3%207.pdf?sequence=1>

García, T., y Grandez, T. (2016). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa janice sport s.a.c. tarapoto. (Tesis de pregrado). Universidad nacional de San Martín-T. http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2416/T034_72850037_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gargallo, A. (2008). La satisfaccion laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Management*. 8(1), 40-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

González, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. (Tesis de maestría). Universidad de Extremadura – España. https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

Chiang, M., Méndez, G. y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de Retail. *Theoria*. 19 (2), 21-36. http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_altheoria_19-2.pdf

Chiavenato, I. (2000). *Adminsitación de Recursos Humanos* (5ta ed.). Bogotá: Mc Graw-Hill.

- Macías, M., Ruiz, S. y V, P. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ingeniería Industrial*/ISSN 1815-5936/Vol. XLI/No. 2/mayo-agosto /2020/e4118. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v41n2/1815-5936-rii-41-02-e4122.pdf>
- Malca, J., Suárez, L. (2017). Nivel de satisfacción laboral del personal de construcción civil, en la ciudad de Cajamarca, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24202/Ignacio%20Malca%20c%20Jhoel%20Ibalerio%20-%20Ter%20a1n%20Su%20a1rez%20Lizz%20Aracelli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslow, H. (1991). *Motivación y personalidad*. Díaz de Santos S.A. https://books.google.com.ec/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Monroy, M. (2013). Estudio de la Satisfacción Laboral y su repercusión en el desempeño de los empleados del Servicio de Integración Laboral para personas con discapacidad de Guayaquil. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13297/1/TESIS%20MERCY%20MONROY%20BAQUERIZO..pdf>
- Morillo, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *Sapiens*, 7(1), 43-58. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Robbins, S. (1998). *Administración del Recurso Humano*. Tercera Edición. Prentice Hall.
- Rodríguez, K. (2018). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector rent a car. (Tesis de pregrado). Universidad santo Tomás división ciencias de la salud facultad de psicología – España. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13530/2018kiararodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, M., García, M.(2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471>

- Valencia, E. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar- Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Vargas, T., Amador, E., Becerra, L., Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Tauken*. 9(13), 80-123
<https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444>
- Villagómez, S. (2012) La Satisfacción laboral de los trabajadores y sus efectos en la productividad de las Empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato.
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5214/1/tps_2013_34.pdf

ANEXOS



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas

ENCUESTA

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Multival S.A. de la ciudad de Esmeraldas, por tal razón solicitamos de su colaboración para que responda con sinceridad las siguientes preguntas, de antemano agradezco su tiempo prestado.

PERCEPCIÓN LABORAL

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?				

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Conoce la historia y trayectoria de su empresa?				
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?				
¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?				
¿Está motivado y le gusta el trabajo que desempeña?				
El nombre de la empresa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?				
¿Las condiciones salariales para usted son buenas?				
¿Cómo califica la relación con sus compañeros?				
¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?				
¿Se siente parte de un equipo de trabajo?				
¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?				

¿Conoce las tareas que desempeña otra área?				
¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?				

AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados a su puesto de trabajo?				
¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?				
¿Las condiciones de trabajo en su línea son seguras?				
¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?				
¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?				
¿Puede realizar su trabajo de forma segura?				
¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?				
¿La empresa le facilita los Equipos de protección individual necesarios para su trabajo?				

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Recibe la formación necesaria para desempeñarse correctamente en su trabajo?				
¿Ha recibido la formación básica sobre prev. de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?				
Cuando necesita formación específica, al margen de establecida en el plan de formación ¿Ha sido satisfecha?				
Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, ¿La empresa se lo proporciona?				
¿La empresa proporciona oportunidades laborales para su desarrollo profesional?				

SUGERENCIAS: (Señale aquellas sugerencias que considere necesarias para una mejora en el desempeño de sus funciones)
