



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

ESMERALDAS

Àrea de Ciencias Empresariales

Carrera de Administraciòn de Empresas

Tema:

Satisfacciòn Laboral: Caso de Estudio Sistema Integrado De Seguridad Ecu 911 -

Esmeraldas

Linea de Investigaciòn:

Gestiòn Estratègica

Previo a la obtenciòn del título de:

Licenciada en Administraciòn de Empresas

Autora:

Silvana Lissette Mero Bailòn

Asesora:

Mgt. Mònica Vergara Toro

Marzo, 2023

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 Licenciada en Administración de Empresas.

Lector 1

Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo

Lector 2

Mgt. Andrea Stefanía Dueñas Mendoza

Coordinadora Área Ciencias Empresariales

Mgt. Cristina Mendoza Macías

Director de Tesis

Mgt. Mónica Vergara Toro

Fecha: Esmeraldas, marzo 2023

AUTORÍA

Yo, **SILVANA LISSETTE MERO BAILÒN** portadora de la cédula de ciudadanía N° **0850034067** declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido de esta investigación es y será de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Silvana Mero Bailón

C.I. 0850034067

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis con todo mi corazón a mis padres y hermanos porque fueron parte importante en todo este proceso de estudio brindándome su apoyo incondicional día a día. También a mis amigas de clase que nos dábamos ánimos mutuamente y más cuando sentía que no podía más pero siempre estuvieron presente en cada momento para lograr todas las metas propuestas, son la mayor inspiración para seguir adelante y sin uno de ellos todo lo conseguido hasta ahora no hubiera sido igual. Gracias a ustedes he logrado concluir con mi carrera universitaria. Todo lo logrado es dedicado a ustedes que nunca dejan de creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios primeramente por haberme permitido cumplir con uno de mis sueños, terminar mi carrera universitaria en Administración de Empresas, gracias a mi universidad por permitirme convertir en ser una buena profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a los docentes que también me ayudaron en años de estudios, compartiéndome sus conocimientos y experiencias en cada clase.

Gracias a mis padres Monserrate y Sergio por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por confiar en mí, por darme esa motivación para seguir adelante con mis estudios, también por sus consejos y valores que hicieron de mi día a día mejor persona y no rendirme.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a mi asesora de tesis la Mgt. Mónica Vergara por guiarme con sus ideas y aporte invaluable, en el desarrollo de mi tesis, también por su motivación de decirme *“no se rinda fácilmente que ya falta poco para finalizar su carrera universitaria”*

Gracias a mis compañeras de clases con las que compartí muchas alegrías y conocimientos en el proceso de estudio y por haberme brindado su linda amistad.

SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE ESTUDIO SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 – ESMERALDAS

RESUMEN

La presente investigación estudió la satisfacción laboral de los trabajadores del SIS Ecu 911 de la provincia de Esmeraldas durante el año 2022 utilizando una metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal para un estudio de caso específico, en el que se empleó la encuesta como instrumento de recolección de datos, basada en el cuestionario Job Satisfaction Survey de Spector (JSS), el cual está conformado por nueve dimensiones que permitieron determinar el nivel de satisfacción laboral de los 40 trabajadores que conformaron la muestra de estudio. Los resultados obtenidos indicaron que una mayoría representativa se siente satisfecha y conforme con las políticas establecidas en la institución, lo que permitió determinar, previo al análisis individual de cada uno de los ítems que conformaron las respectivas dimensiones, que en el SIS ECU 911 existe un grado del 76% de satisfacción laboral, lo cual se pone de manifiesto en la manera en que los trabajadores se muestran satisfechos con la mayoría de los elementos analizados y que repercute en la forma en la cual trabajan, en lo cual tiene mucha incidencia el liderazgo ejercido por los supervisores quienes han logrado desarrollar un buen clima laboral y una adecuada relación con los trabajadores, en la que se evidencia el interés por conocer y satisfacer sus necesidades. Respecto a las dimensiones con menor nivel de satisfacción se sugiere a la institución realizar talleres de sensibilización, dinámicas grupales y el establecimiento de nuevas estrategias de motivación laboral con la finalidad de aumentar el nivel general de satisfacción laboral y por ende el logro de los objetivos de la organización.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, trabajadores, remuneración salarial, promoción laboral, supervisor, comunicación, colaboradores, compañerismo.

JOB SATISFACTION: CASE STUDY INTEGRATED SECURITY SYSTEM ECU911 – ESMERALDAS

ABSTRACT

This research studied the job satisfaction of the workers of the SIS Ecu 911 of the province of Esmeraldas during the year 2022 using a methodology with a quantitative, descriptive and cross-sectional approach for a specific case study, in which the survey was used as a measurement instrument. data collection, based on Spector's Job Satisfaction Survey (JSS) questionnaire, which is made up of nine dimensions that allowed determining the level of job satisfaction of the 40 workers that made up the study sample. The results obtained indicated that a representative majority feels satisfied and in accordance with the policies established in the Institution, which allowed us to determine, prior to the individual analysis of each of the items that made up the respective dimensions, that in the SIS ECU 911 there is a degree of 76% job satisfaction, which is evident in the way in which workers are satisfied with most of the elements analyzed and that affects the way in which they work, in which the leadership exercised has a great impact by the supervisors who have managed to develop a good work environment and an adequate relationship with the workers, in which the interest in knowing and satisfying their needs is evident. Regarding the dimensions with the lowest level of satisfaction, it is suggested that the Institution carry out awareness workshops, group dynamics and the establishment of new work motivation strategies in order to increase the general level of job satisfaction and therefore the achievement of the objectives of the organization.

KEYWORDS: Job satisfaction, workers, salary remuneration, job promotion, supervisor, communication, collaborators, companionship.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema.....	1
Planteamiento del problema	2
Justificación.....	3
Objetivos	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	6
1.1. Fundamentación teórico - conceptual	6
1.2.- Teorías de la satisfacción laboral	7
1.2.1.- Teoría de los dos factores: motivación - higiene de Herzberg.....	7
1.2.2.- Teoría de los factores motivacionales o higiénicos	10
1.3. Medición de la satisfacción laboral.....	11
1.4. Antecedentes	13
1.5. Fundamentación legal	16
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	18
2.1.- Generalidades de la empresa.....	18
2.2.- Tipo de estudio.....	18
2.3.- Matriz categorial / operacionalización de variable	20
2.4.- Método	21
2.5.- Técnicas e instrumentos.....	21
2.6.- Población y muestra.....	21
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	22
3.1.- Resultados por dimensiones.....	22
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN	42
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
5.1.- CONCLUSIONES	44
5.2.- RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS	50

Tabla de Ilustraciones

Figura 1 Dimensión Remuneración Salarial	21
Figura 2 Dimensión Promoción Laboral.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3 Dimensión Percepción sobre el Supervisor	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4 Dimensión Beneficios	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5 Dimensión Recompensas.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6 Dimensión Procedimientos Laborales	¡Error! Marcador no definido.1
Figura 7 Dimensión Compañerismo	33
Figura 8 Dimensión Naturaleza del Trabajo	35
Figura 9 Dimensión Comunicación	37

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema

Actualmente las empresas consideran que la satisfacción laboral de sus trabajadores es un elemento de gran relevancia que se relaciona directamente con el buen desempeño de sus funciones y con el logro de los objetivos empresariales. De manera que, ya sea en el sector público o privado, las empresas toman en cuenta que la forma cómo se desenvuelven sus trabajadores y cómo se sienten al pertenecer a la misma, es parte fundamental de la gestión.

Al respecto, Chiang et al. (2011) señalan que “La satisfacción laboral es el estado emocional de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno, siendo un determinante en la productividad empresarial” (p. 153). Es decir, que en la satisfacción laboral intervienen factores tanto internos como externos, por lo que es de gran importancia que los trabajadores se sientan satisfechos con su puesto de trabajo y con lo que realizan día a día para que así contribuyan al desarrollo de la empresa.

Bajo el mismo contexto, para Cañizares et al (2007) la satisfacción en el trabajo es un elemento esencial que genera trabajadores eficaces, implicados y comprometidos con la organización y dispuestos a aportar innovación y mejoras. De manera que la eficacia administrativa es un factor determinante en la satisfacción laboral debido a que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tiene éste de la organización, por lo que se debe desarrollar un buen clima organizacional para lograr un equilibrio general; es decir, crear un punto de equilibrio permitirá a la organización contar con un personal altamente calificado, capaz de compartir valores, estilos de comunicación y normativas, para lograr un objetivo común en un clima laboral satisfactorio.

Planteamiento del problema

Considerando que la satisfacción laboral en los trabajadores es actualmente una variable con mucha influencia en el desarrollo de una organización y en la efectividad alcanzada al momento de desarrollar sus actividades laborales, es importante recalcar que un adecuado nivel de satisfacción laboral influirá de manera positiva en el éxito que ésta tendrá en el logro de los objetivos planteados, razón por la que los altos directivos deben considerar la satisfacción laboral como una ventaja competitiva para su organización y para el establecimiento de políticas que les permita orientar de manera clara, las funciones a desarrollar por cada uno de sus trabajadores. Chiang et al, (2007)

Es así como la satisfacción laboral es un instrumento que genera una mejoría en el desempeño y motivación del recurso humano de las empresas, y permite al mismo tiempo, detectar problemas de capacitación profesional, de integración, de comunicación y desenvolvimiento de cada uno de los trabajadores en el cargo que ocupan, la falta de aprovechamiento de su potencial o su escasa motivación para realizar las funciones asignadas. De manera que, no medir la satisfacción laboral de los trabajadores repercute en el conocimiento de su bienestar laboral, en la productividad y en el rendimiento, ya que una persona contenta, motivada y laboralmente satisfecha, rinde más y está más comprometida con la organización, mientras que una persona que no lo esté generará todo lo contrario (Santaella, 2023).

Bajo esta perspectiva se planteó el desarrollo de la presente investigación, seleccionando como estudio de caso al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911¹, de la ciudad de Esmeraldas, que es una institución de servicio de respuesta inmediata e integral ante emergencias en el territorio

¹ En lo sucesivo se hará referencia al Servicio Integrado de Seguridad ECU911, utilizando sus siglas SIS ECU 911

ecuatoriano, y que coordina la atención de los organismos de respuesta articulados, para casos de siniestros, desastres y emergencias movilizando recursos disponibles para brindar atención rápida a la ciudadanía.

Se pretende con la investigación planteada, realizar un análisis sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del SIS ECU 911, relacionándola directamente con la capacidad y experiencia que poseen cada uno, así como con su actitud emocional, considerando que en el SIS ECU 911 de Esmeraldas, los trabajadores están expuestos, por la naturaleza de sus funciones, a constantes presiones; además de que por el incremento del nivel de inseguridad en la provincia más la salida reciente de una pandemia, se han realizado algunos cambios en los horarios de trabajo como estrategias para el servicio ciudadano, trabajando jornadas continuas de 24 horas durante los siete días de la semana, lo cual puede causar presión o estrés emocional y profesional.

Adicionalmente, la institución no dispone de un estudio para analizar o determinar el nivel de satisfacción laboral en sus trabajadores, y que le permita a partir de dicho diagnóstico, establecer estrategias para mejorar la satisfacción laboral. Es por ello que se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del SIS ECU 911 de la ciudad de Esmeraldas?

Justificación

Normalmente las empresas deben brindar la oportunidad de capacitar y promover a sus trabajadores con la intención de que estos se sientan satisfechos con el trabajo que desempeñan ya que ellos son una parte importante de la organización. Del mismo modo, la empresa debe socializar con los trabajadores todos los aspectos relacionados con su misión, visión, valores, metas y objetivos para que se comprometan con el logro de éstos.

Pero si contrariamente, los trabajadores no están contentos con el trabajo que realizan, no están motivados y no conocen con claridad las funciones a desarrollar, ni las políticas empresariales, la productividad de la empresa será afectada de manera negativa.

Como señala Arcos (2015), “toda empresa depende de trabajadores bien capacitados, con conocimientos y habilidades necesarias, pero además que estén comprometidos con el trabajo; sin embargo, la empresa no logrará ser totalmente exitosa si no genera y mantiene la satisfacción laboral de su recurso humano” (pág. 65). Esto significa que mientras un trabajador se sienta más a gusto con su labor, es más probable que tenga un excelente nivel de productividad y un buen desempeño laboral, lo que inevitablemente representa un beneficio para la empresa.

De la misma manera, las empresas que velan por la satisfacción laboral de sus trabajadores tienen más posibilidades de reducir su tasa de rotación de personal y, en consecuencia, disminuir los costos de reclutamiento, selección, costos de ingreso y costos de desvinculación.

En tal sentido, la presente investigación plantea analizar los factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores del SIS ECU 911, para determinar el nivel de dicha satisfacción, considerando aspectos laborables, motivacionales e intelectuales como ejes fundamentales para tener una buena satisfacción laboral. La pertinencia de la investigación se fundamenta en la relevancia que tendrá para la institución, conocer el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores; así como establecer o mejorar sus políticas laborales, en beneficio de todos.

Hasta el momento no se ha realizado en la institución algún estudio que permita medir el grado de satisfacción laboral, por lo que esta investigación representa un gran aporte de relevancia científica que servirá de base para otras futuras; y a su vez, facilitará a sus directivos ejercer un liderazgo transformador que coadyuvará al incremento de las capacidades personales y laborales de todos

sus trabajadores, y a la resolución de conflictos y toma de decisiones. Es decir, que los beneficiarios directos y principales de esta investigación será todo el recurso humano que forma parte del SIS ECU 911 de Esmeraldas.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores del SIS ECU 911 de la ciudad de Esmeraldas en el año 2022.

Objetivos específicos

- Describir la percepción de los trabajadores sobre los procedimientos laborales, la naturaleza de su trabajo, la comunicación y la relación entre compañeros.
- Determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto a la remuneración salarial, los beneficios y recompensa no monetarias y promociones laborales.
- Identificar el nivel de aceptación de los empleados sobre la relación con sus supervisores.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórico - conceptual

En la actualidad la satisfacción laboral juega un papel muy importante dentro de las organizaciones, los altos mandos elaboran ciertos planes que le ayuden a mantener satisfecho a su personal dentro de lo posible, esperando con ello predisposición por parte de los trabajadores en cada una de sus actividades.

La satisfacción laboral se define como “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (Robbins & Coulter, 2010) Por otra parte, la satisfacción laboral también se plantea como “una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto a sus empleos en general, percepciones que pueden ser un indicador del grado en que a las personas les gusta su trabajo” (Spector, 2002, pág. 21).

De manera similar, Davis y Newstrom (2003) definen a la satisfacción laboral como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo” (p. 98). Así también Muchinsky (2002) define a la satisfacción laboral “una respuesta afectiva y emocional, el afecto hace referencia a las sensaciones de gusto o disgusto y por ende la satisfacción laboral es la medida en la que una persona obtiene placer de su trabajo” (p. 89).

1.2.- Teorías de la satisfacción laboral

Las teorías bajo las que se ha estudiado a la satisfacción laboral son la teoría de los dos factores: motivación - higiene de Herzberg y la teoría de los factores higiénicos o insatisfactorias, las cuales se detallan a continuación.

1.2.1.- Teoría de los dos factores: motivación - higiene de Herzberg

Existen dos categorías en cuanto a las necesidades que presenta el ser humano y que son independientes una de la otra, además que influyen en la conducta de forma diferente. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo como lo son el logro, el reconocimiento, el progreso y el trabajo mismo.

- La Motivación. Las organizaciones requieren motivar a su personal y vincular las expectativas de éstos con los propósitos y objetivos empresariales; es decir, que las empresas proporcionan las herramientas necesarias para el buen desempeño, pero los trabajadores son los responsables de la automotivación. Por su lado, Manjarrez et al (2020), señalan que la motivación se refiere a todos los elementos que impulsan a las personas a actuar de una determinada manera, o que genera una inclinación hacia una conducta específica, cuyo impulso puede ser provocado por estímulos del entorno en que se desenvuelve, o puede ser generado a partir de procesos mentales.

En tal sentido, también debe existir la motivación para trabajar y es importante resaltar que el trabajo genera recursos económicos, así como actividades de estímulo, de contactos sociales, y es una fuente de realización y crecimiento personal; por lo que cada persona experimenta diferentes niveles y tipos de motivación en el desarrollo de sus funciones personales y profesionales. Al

respecto conviene mencionar que el ser humano pocas veces alcanza un nivel de completa satisfacción, y cuando lo hace, solo es por breves periodos de tiempo.

- El Liderazgo. Desde una perspectiva empresarial, el liderazgo se refiere a la capacidad de influir en otras personas, grupos o equipos que forman parte de dicha empresa, con la finalidad de orientar los esfuerzos de éstos hacia el logro de los objetivos y metas. Ser líder implica influir, orientar, convencer, comprender, motivar, capacitar, y, tener una visión del éxito, con la finalidad de que las personas que supervisa, desarrollen y ejecuten sus funciones con entusiasmo; enfocándose en sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de aceptación, de estima y de autorrealización (De Toro, 2022).

- Comunicación. Dentro de cualquier organización, la comunicación es de vital importancia y es un aspecto imprescindible que propicia la motivación de los trabajadores al definir claramente lo que cada uno debe realizar, al evaluar el desempeño laboral y al orientarle sobre las metas y los resultados que debe alcanzar. De manera que la comunicación dentro de las empresas debe fluir desde los niveles jerárquicos superiores hasta los niveles inferiores (Marchiori, 2011).

- Clima organizacional. Se refiere a las características del medio ambiente dentro de las empresas y está directamente relacionado con la motivación de los trabajadores, ya que cuando estos se encuentran motivados en extremo, el clima organizacional mejora considerablemente y se traduce en relaciones satisfactorias, cambios de actitud, interés, colaboración irrestricta, entre otros. Contrariamente, cuando los trabajadores están poco motivados, el clima organizacional se caracteriza por estados desinterés, apatía, insatisfacción, entre otros, incluso en ocasiones se traducen en inconformidad, agresividad, huelgas, paros y protestas similares. Entre los factores que afectan el clima laboral tanto positiva como negativamente, se mencionan: el trabajo en

equipo, motivación, ambiente laboral, comunicación, capacitación, conocimiento del trabajo y liderazgo (Chiavenato, 2022).

- Trabajo en equipo. Uno de los aspectos más influyentes en los trabajadores de forma positiva, es una correcta relación de compañerismo y trabajo en conjunto, debido a que el trabajo en equipo genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas. Las empresas que fomentan el trabajo en equipo entre los trabajadores en un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos, obteniendo efectividad en las tareas realizadas por los trabajadores en sus relaciones sociales (De Azkue, 2023).

- Conocimiento del trabajo. Se refiere al conocimiento del producto de la información, de las habilidades y la experiencia que genera respuestas adecuadas a posibles situaciones que se presentan. Tener conocimiento de las funciones a desarrollar, implica que los trabajadores sepan qué hacer y cómo hacer; planificar y controlar; adquirir, mantener y medir no solo habilidades y aptitudes, sino conocer las normas políticas y procedimientos que rigen la organización y sus objetivos (Chiavenato, 2022).

- Satisfacción laboral. Es un estado emocional de sentimientos o reacciones afectivas, que determinan el grado de placer que un trabajador obtiene de la labor que desempeña, cuando a consecuencia del mismo experimenta bienestar, placer o felicidad. La satisfacción laboral se refiere a la actitud que desarrolla una persona hacia su situación de trabajo, abordando perspectivas unidimensionales centradas en la actitud de la persona hacia el trabajo en general; y perspectivas multidimensionales, considerando que la satisfacción deriva de factores relacionados con el trabajo (Santaella, 2023).

1.2.2.- Teoría de los factores motivacionales o higiénicos

El precursor de esta teoría, denominada también Teoría de los dos factores, fue el psicólogo Frederick Herzberg, quien afirmaba que las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción y la insatisfacción. Considerando el primero como el resultado de los factores de motivación que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, tales como el reconocimiento, logros, promoción, crecimiento profesional, la confianza y la autonomía para realizar un trabajo. Mientras que el segundo se refiere a los factores de higiene como lo son la remuneración, seguridad laboral, adecuación del entorno físico, las políticas de la empresa y las relaciones con compañeros y supervisores, entre otros (Herzberg, 2003).

Según la investigación de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos se evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. Estos factores no son tan fuertes como los factores motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo.

Esta teoría explica el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo, para lo cual, Herzberg se planteó la interrogante ¿qué desea la gente de su puesto laboral?. Para responder a tal inquietud, le solicitó a algunos empleados que describieran en detalle situaciones en las que se sentían excepcionalmente bien y mal en sus puestos laborales. Su investigación le permitió concluir que cuando las personas se sentían bien en sus puestos de trabajo, eran significativamente diferentes a cuando se sentían mal. García et al (2001),

Señalan además, que Herzberg y sus colaboradores concluyeron que la motivación en los entornos laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos que orientan el comportamiento de las personas, como son los factores higiénicos o extrínsecos y los factores motivacionales o intrínsecos.

1.3. Medición de la satisfacción laboral

El éxito de las empresas depende del compromiso y la satisfacción de su fuerza laboral, sin embargo algunas se centran esencialmente en construir un clima que asegure el primer factor, dejando a un lado la importancia de conocer el nivel de satisfacción de sus empleados.

Existen diferentes formas de medir la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa. La primera que se estableció fue una escala general propuesta en el año 1979 por Warr, Cook y Wall, la cual consiste en un sencillo cuestionario conformado por preguntas y respuestas cerradas para indagar en indicadores como: salario, posibilidad de usar las capacidades personales dentro del área de trabajo, relaciones entre dirección y trabajadores, posibilidades de promoción, modo de gestión de la empresa, horario laboral, variedad de tareas realizadas durante la jornada laboral, estabilidad en el empleo, condiciones físicas del trabajo, reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, responsabilidades asignadas, libertad para elegir su propio método de trabajo, atención prestada a las sugerencias, entre otros (Chiavenato, 2022).

En la actualidad son diversos los métodos que utilizan las empresas para conocer o medir la satisfacción de sus trabajadores. Según López (2005), algunos de dichos métodos son:

- Employee Net Promoter Score (eNPS). Es una métrica sencilla que establece una sola pregunta: ¿Qué probabilidad hay de que recomiendes tu lugar de trabajo a otras personas?.

Los empleados que respondan a esta pregunta deberán hacerlo del 1 al 10 y, dependiendo de la puntuación que hayan dado, entrarán dentro de una de las tres clasificaciones Promotores (9-10); Pasivos (7-8) y Detractores (6-1). Para calcular el eNPS se resta al número de promotores el número de detractores; el resultado se divide entre el total de los empleados y se multiplica por el factor 100. Si el resultado está por encima de 20 implica que la empresa lo está haciendo bien; si es mayor de 40, lo está haciendo muy, muy bien; pero si el eNPS marca una cifra por debajo de -10, significa que es necesario tomar medidas urgentes para paliar la insatisfacción laboral.

- Employee Satisfaction Index (ESI). Es una métrica muy parecida al eNPS, con la diferencia de que no solo evalúa la satisfacción de los empleados, sino que también hace énfasis en si se cumplen o no sus expectativas laborales. En este caso, las preguntas a responder son tres: ¿Cuál es tu grado de satisfacción con tu trabajo actual?; ¿En qué medida tu trabajo actual cumple con tus expectativas? y ¿Cómo de cerca está tu trabajo actual con tu trabajo ideal?.
- Encuestas de pulso. Es un excelente recurso para conseguir información fiable y relevante en muy poco tiempo. Se trata de cuestionarios breves y frecuentes a través de los cuales se puede transformar las opiniones de los empleados en datos accionables.
- Reuniones One to One. Son encuentros individuales y frecuentes entre el supervisor y los trabajadores en los que se establecen diálogos y conversaciones para extraer información cualitativa muy valiosa que, de otra manera, sería totalmente inaccesible. Representan la oportunidad perfecta para tratar temas que las encuestas no han cubierto, así como un espacio en el que abordar directamente los problemas que sufren los empleados más insatisfechos.

Otro de los métodos para medir la satisfacción laboral de los trabajadores es el establecido por Spector (2002), el cual se refiere a que hay dos enfoques para medir la satisfacción laboral: general y de facetas. El enfoque general concibe la satisfacción laboral como una percepción única y general hacia el empleo, en muchos estudios se evalúa la satisfacción general de las personas. El enfoque de facetas consiste en atender los diferentes aspectos que componen al empleo, como la remuneración, los compañeros, las condiciones del empleo y la naturaleza del trabajo mismo. Las facetas que Spector (2002), considera son: remuneración, oportunidades de obtener ascensos, prestaciones, supervisión, compañeros de trabajo, condiciones de trabajo, naturaleza del trabajo, comunicación y seguridad.

1.4. Antecedentes

Para la elaboración de esta investigación se llevó a cabo un proceso de búsqueda de referencias de estudios relacionados con la satisfacción laboral de las empresas y la aplicación del cuestionario de Spencer, denominado Job Satisfaction Survey (JSS). A continuación, se detallan algunas investigaciones que sirven de sustento para medir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del SIS ECU 911.

Benalcázar (2020) analizó la relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources, mediante una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, en la que aplicó el cuestionario JSS a 48 trabajadores. Sus principales resultados fueron que el 92% se encuentra satisfechos con la empresa, las dimensiones mejores calificadas fueron la experiencia para el desarrollo de su trabajo individual, satisfacción por el ambiente de trabajo, satisfacción con los directivos de la empresa, y con la cultura de la organización. Las dimensiones insatisfechas fueron: satisfacción con los compañeros de trabajo ya que puede existir un poco de rivalidad o envidia entre ellos y la satisfacción con las promociones ya que podrían percibir que

no tienen las oportunidades para poder crecer en la organización; concluyendo que existe una relación vinculante entre la satisfacción laboral de los trabajadores, el desempeño laboral y la productividad de la empresa.

Bajo el mismo contexto, Pilatasig (2020) valoró la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en el año lectivo 2019 – 2020, utilizando una investigación descriptiva, explicativa, documental, cuantitativa y de campo, aplicando el cuestionario de satisfacción laboral de Spector (JSS) a 21 docentes. Los resultados indicaron un nivel de satisfacción medio – alto con un 61%. Las dimensiones mejor calificadas fueron comunicación, supervisión, compañeros y naturaleza del trabajo por encima del 65% y las menos aceptadas fueron pago, promoción, margen de beneficios, recompensas contingentes y procedimientos operativos con menos del 60%. La principal conclusión de la investigación enfatizó que los factores de higiene estaban en un nivel bajo y era imperativo la revisión de las políticas laborales del instituto.

Por su lado, Jara (2016) identificó el nivel de satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. Ltda, para lo cual se utilizó un estudio con enfoque mixto, descriptivo y de campo, aplicando el cuestionario JSS a una población de trabajadores. Entre sus principales resultados destaca insatisfacción del personal en un 39% con los procesos de comunicación, el 42% con el proceso de inducción, con estos datos se procedió a implementar un plan de mejoras que luego de algunos meses fue evaluado y se constató que había mejorado los niveles de satisfacción detectados anteriormente.

En la investigación realizada por Arcos (2015) con el tema “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato” se aplicó un test de motivación, desempeño laboral y satisfacción laboral, cuya línea de investigación fue la planificación, gerencia, organización y control de empresas; utilizando una metodología

descriptiva y correlacional. El resultado de la investigación permitió concluir que en esta empresa financiera existe un alto nivel de bajo rendimiento en el equipo de trabajo y falencias en las estrategias de satisfacción laboral por lo que se rediseñaron de acuerdo a las necesidades del personal y de la empresa.

De manera similar, Herrera (2012) analizó el “Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas”, utilizando el cuestionario JSS y obteniendo como resultado a la dimensión del pago, un 66% de insatisfacción respecto al sueldo que reciben, la dimensión de promoción donde el 64% de los empleados contestaron que no se sienten a gusto con sus posibilidades de ascender en la compañía, sin embargo, menciona que hay más factores que inciden en ello y que se debe analizar propuestas para mejorar dichos aspectos para sus trabajadores y la empresa. Se llegó a la conclusión de que unas políticas laborales inadecuadas, afectan la motivación y satisfacción de los trabajadores y por ende, del desempeño laboral.

En la tesis de grado de Fuentes (2012), se analizó la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango – Guatemala. El procedimiento a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación respecto a la incidencia de la satisfacción laboral sobre la productividad. Los resultados permitieron concluir que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, no influye en la productividad de la misma. A su vez, se determinó un grado de satisfacción laboral alto, generado por aspectos positivos y motivadores como reconocimiento por el trabajo desempeñado, buenas relaciones interpersonales, adecuadas condiciones laborales y equitativas políticas empresariales respecto al talento humano.

Según la investigación realizada por Boada (2019), sobre la satisfacción laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad de Perú, en la que se desarrolló una investigación

descriptiva correlacional, aplicando el cuestionario denominado Escala de Satisfacción Laboral, de la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2005), incluyendo dimensiones como: ambiente de trabajo, reconocimiento, salario, seguridad industrial, oportunidades de desarrollo y relaciones laborales. Se concluyó que existe un nivel de satisfacción laboral insuficiente que fundamenta el bajo nivel de productividad de la empresa.

1.5. Fundamentación legal

La presente investigación se fundamentó en la normativa legal de la Constitución de la República del Ecuador (2008), el Código del Trabajo (2005), la Ley Orgánica del Servicio Público (2016), los cuales se detallan conforme los artículos presentados a continuación:

Constitución de la República del Ecuador (2008)

El Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador, Capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir, sección octava, Trabajo y Seguridad Social, menciona que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional, 2008, p.29.)

La Carta Magna, en el Art. 326, del capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir, sección tercera, Formas de trabajo y su retribución, manifiesta que:

El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar y también que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley. (CRE, 2008, Art. 326, p. 101.)

El Art. 363 de la Constitución de la República, establece que Estado será responsable de:

“Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud” (CRE, 2008, Art. 363, p. 111.)

Código de trabajo (2005)

El código del trabajo, en el artículo 79, del Capítulo sexto de los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales, establece:

Igualdad de remuneración. 2005). A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación debido a nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración. (Código del trabajo, p. 29)

El código del trabajo, en el artículo 82, del Capítulo sexto de los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales, establece:

Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales. - En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se tratasen de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratase de labores estables y continuas. Si en el contrato de trabajo se hubiere estipulado la prestación de servicios personales por jornadas parciales permanentes, la remuneración se pagará tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a los mínimos vitales generales o sectoriales. De igual manera se pagarán los restantes beneficios de ley, a excepción de aquellos que por su naturaleza no pueden dividirse, que se pagarán íntegramente. (Código del trabajo, 2005, p. 30.)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1.- Generalidades de la empresa

El Servicio Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911, es una institución nacional, gubernamental, de servicio de respuesta inmediata e integral que coordina la atención de los organismos de respuesta como la Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias, para casos de accidentes, desastres y emergencias.

Su misión es proveer un servicio de coordinación y atención de emergencias de forma efectiva y oportuna con una plataforma tecnológica, con personal competente cumpliendo estándares técnicos y normativos; enfocados en la mejora continua para la búsqueda de la satisfacción de los usuarios en el territorio ecuatoriano (Gobierno del Ecuador, 2022).

El SIS ECU 911 de la ciudad de Esmeraldas, está ubicado en la Avenida del Pacífico, al lado del Hospital Naval. Inició sus actividades bajo la Presidencia de Rafael Correa el día 02 de mayo del año 2013. con la instalación de 150 cámaras de video vigilancia, en sitios estratégicos de los siete cantones de la provincia, beneficiando alrededor de 525 personas (Gobierno del Ecuador, 2022).

2.2.- Tipo de estudio

La presente investigación se realizó en el Sistema Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911 de la ciudad de Esmeraldas, ubicado en la avenida del Pacífico vía a las Palmas, en el cantón y provincia de Esmeraldas.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque se realizó el análisis mediante datos numéricos que permitieron dar respuestas a los objetivos propuestos. De acuerdo a este enfoque se recopilaron datos para luego describir las características de los trabajadores respecto a su satisfacción laboral en el SIS ECU 911.

El alcance de la investigación fue de tipo descriptivo porque buscó conocer las características de los trabajadores para analizar su nivel de satisfacción e insatisfacción con el trabajo que realizan y con las condiciones que tienen para realizarlo.

El diseño del estudio fue no experimental y transversal debido a que la variable satisfacción laboral no fue manipulada; solamente se buscó información relevante recopilando datos numéricos de acuerdo a la escala del cuestionario como fuentes confiables. Y transversal porque se tomaron los datos una única vez en el SIS ECU 911.

Para recolectar los datos que sirvieron para analizar la satisfacción laboral, se aplicó el cuestionario de manera virtual para la plataforma de google forms, bajo la autorización del Jefe Operativo Local y el consentimiento individual de cada uno de los trabajadores, con una duración aproximada de 30 minutos. Posteriormente se procedió a revisar y realizar los análisis correspondientes.

Para el análisis de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel el cual permitió a partir de la extracción de la hoja de cálculo de la encuesta, descargar y analizar mediante datos estadísticos las dimensiones y la satisfacción general de los trabajadores. Así mismo se utilizó el programa Microsoft Word para el diseño de los gráficos y tablas requeridas.

2.3.- Matriz categorial / operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se refiere al “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo” (Koontz, 2008, pág. 489)	Se aplicará el cuestionario a los trabajadores del ECU 911. Se analizarán los datos para presentar los resultados. Se presentarán las conclusiones y recomendaciones.	-Remuneración Salarial	-Pregunta 1, 10, 19, 28	Cuestionario Job Satisfaction Survey, JSS de Spector (1994)
			-Promoción Laboral	-Pregunta 2, 11, 20, 33	
			-Percepción sobre Supervisor	-Pregunta 3, 12, 21, 30	
			-Beneficios	-Pregunta 4, 13, 22, 29	
			-Recompensas	-Pregunta 5, 14, 23, 32	
			-Procedimientos Laborales	-Pregunta 6, 15, 24, 31	
			-Compañerismo	-Pregunta 7, 16, 25, 34	
			-Naturaleza del trabajo	- Pregunta 8, 17, 27, 35	
-Comunicación	-Pregunta 9, 18, 26, 36				

2.4.- Método

El método utilizado fue el método deductivo porque en base a una serie de argumentos o investigaciones ya realizadas se analizó un caso específico: el SIS ECU 911, en el que se analizaron los resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección de datos y así determinar el grado de satisfacción de los trabajadores de esta institución y la necesidad de elaborar planes de mejora.

2.5.- Técnicas e instrumentos

Para analizar y medir los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del SIS ECU 911 de la ciudad de Esmeraldas se aplicó la técnica de la encuesta basada en el cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS)² de Spector (1994), en el cual se evalúan ciertas actitudes de los empleados sobre el trabajo. Este cuestionario está validado científicamente y se ha utilizado en diversas investigaciones. La escala de calificación está conformada por seis opciones por ítem que van desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”, para medir dimensiones como remuneración salarial, promoción laboral, beneficios no monetarios, recompensas, procesos laborales, compañerismo, naturaleza del trabajo, percepción sobre el supervisor y comunicación. La encuesta estuvo conformada por 36 preguntas con puntuaciones del 1 a 6, en donde 1 es totalmente en desacuerdo y 6 es totalmente de acuerdo.

2.6.- Población y muestra

Debido a que la población de solo 40 trabajadores, no se aplicaron criterios de selección para la muestra, por lo que ambas estuvieron representadas por los 40 trabajadores del SIS ECU 911.

² Se encuentra en los anexos de la investigación

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Considerando que la investigación se desarrolló bajo una metodología cuantitativa basada en un proceso deductivo en el que a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se presenta y analiza en este apartado.

3.1.- Resultados por dimensiones

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas se agruparon por dimensión de acuerdo a la operacionalización de las variables y los mismos se detallan en las siguientes figuras:

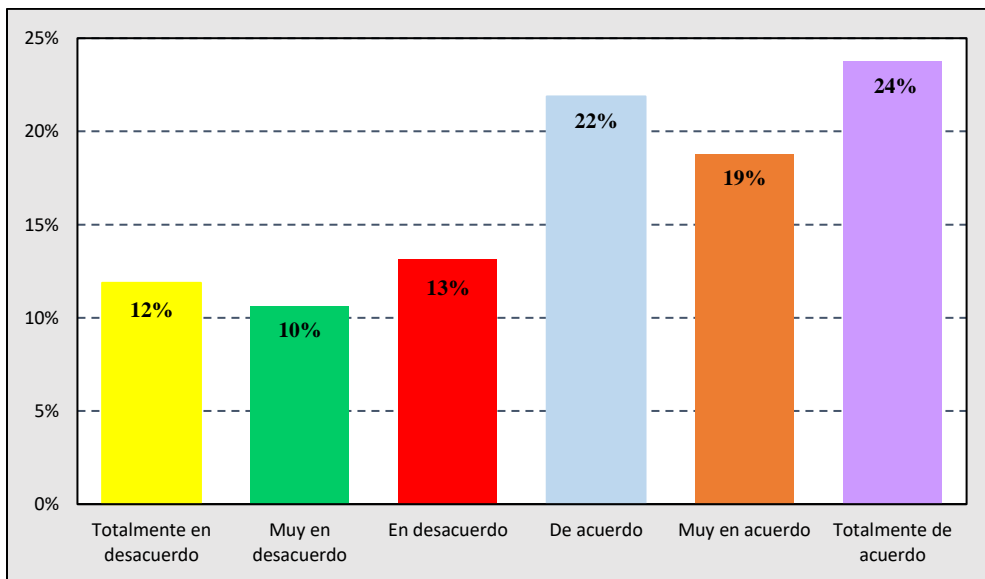


Figura 1

Dimensión Remuneración Salarial

La figura 1 refleja que el 65% de la muestra de estudio, está conforme con la remuneración salarial que recibe como trabajadores del SIS ECU 911, mientras que el 35% restante no están conformes.

De manera más específica, el mayor resultado indica que el 24% está *Totalmente de acuerdo* y con menor aceptación está el 10% que manifestaron estar *Muy en desacuerdo*.

Estos resultados permiten inferir que la empresa maneja una adecuada tabla de remuneración salarial.

Lo anterior se sustenta en los resultados de cada ítem que conforma esta dimensión, los cuales se describen a continuación:

<i>¿Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	1	3%
De acuerdo	9	23%
Muy en acuerdo	9	23%
Totalmente de acuerdo	19	45%
TOTAL	40	100%

Existe una tendencia mayoritaria respecto a la conformidad sobre la remuneración salarial, ya que el 45% de los trabajadores del SIS ECU911 manifestaron estar *Totalmente de acuerdo*, mientras que un porcentaje ínfimo considera lo contrario (3% *Totalmente de Desacuerdo*). Se mantiene una mayoría absoluta respecto a la satisfacción laboral en este ítem.

<i>¿Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí?</i>		
Totalmente en desacuerdo	8	20%
Muy en desacuerdo	5	12%
En desacuerdo	4	10%
De acuerdo	13	33%
Muy en acuerdo	6	15%
Totalmente de acuerdo	4	10%
TOTAL	40	100%

El comportamiento fue similar en cuanto a la frecuencia y nivel de aumentos salariales, ya que el 33% de los encuestados manifestó estar *De acuerdo* con la política establecida para este fin, y el 4% manifestó estar *En Desacuerdo*. A pesar de que el 20% considera estar en *Total Desacuerdo* con lo planteado en este ítem, la mayor suma porcentual se ubica en nivel satisfactorio.

<i>¿Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan?</i>		
Totalmente en desacuerdo	10	25%
Muy en desacuerdo	9	23%
En desacuerdo	14	35%
De acuerdo	6	14%
Muy en acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

En este ítem el resultado mostró una tendencia absoluta de satisfacción, ya que el 83% manifestó no sentirse despreciado por la empresa, es decir, consideran que existe una relación adecuada entre lo que les pagan y la labor que desempeñan. Por lo que el mayor rango (35%) está *En Desacuerdo* con la pregunta planteada, mientras que el 3% manifestó estar *Muy en acuerdo*.

<i>¿Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	2	5%
De acuerdo	7	17%
Muy en acuerdo	14	35%
Totalmente de acuerdo	15	38%
TOTAL	40	100%

La misma tendencia se obtuvo en este ítem, en el que el mayor rango estuvo *Totalmente de acuerdo* (38%) respecto a las oportunidades de aumento salarial, mientras que el 5% manifestó estar *Muy en desacuerdo*, reforzando el nivel de satisfacción laboral.

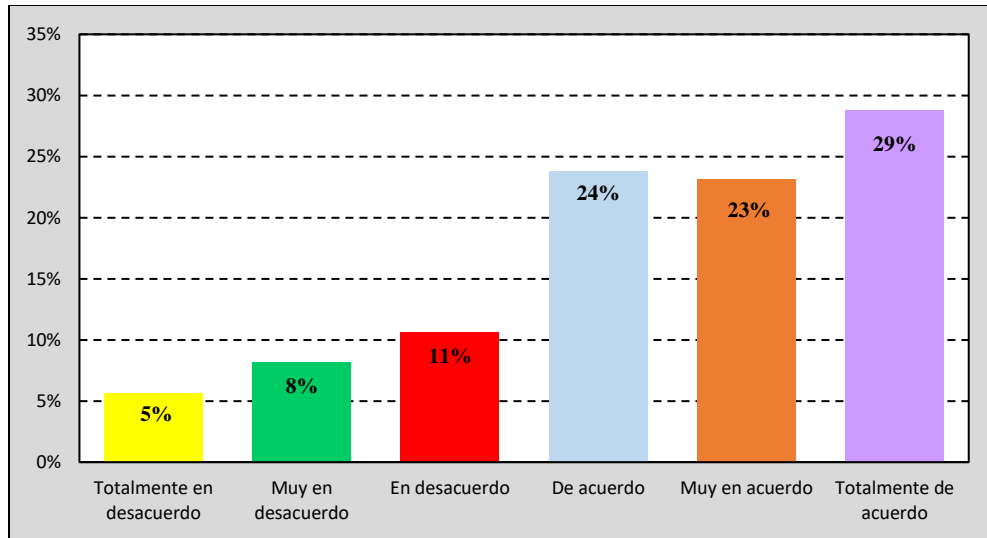


Figura 2

Dimensión Promoción Laboral

De manera similar a la dimensión anterior, la figura 2 refleja que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que la empresa les ofrece una promoción laboral adecuada. Esta aseveración se sustenta en el 76% de aceptación, en el que específicamente, el 29% está *Totalmente de acuerdo*, el 24% *De acuerdo* y *Muy en acuerdo* el 23%. Contrariamente, el 24% restante considera que no existe una promoción laboral idónea, razón por la cual el 11% está *En desacuerdo*, seguido por el 8% *Muy en desacuerdo* y el otro 5% está *Totalmente en desacuerdo*.

Los resultados por cada ítem de esta dimensión son los siguientes:

<i>¿Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	6	15%
Muy en desacuerdo	12	30%
En desacuerdo	14	35%
De acuerdo	4	10%
Muy en acuerdo	3	7%
Totalmente de acuerdo	1	3%
TOTAL	40	100%

Los resultados de este ítem demuestran una satisfacción mayoritaria de los trabajadores, respecto a las oportunidades de promoción laboral, por cuanto el 80% considera lo contrario a lo planteado en la pregunta. En menor proporción, el 20% está *De acuerdo* en que la empresa ofrece muy pocas oportunidades de promoción laboral.

<i>¿Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	2	4%
De acuerdo	16	40%
Muy en acuerdo	8	20%
Totalmente de acuerdo	12	30%
TOTAL	40	100%

Siguiendo la misma tendencia de los resultados anteriores, el 90% de los trabajadores del SIS ECU911 sienten satisfacción respecto a la promoción laboral que tienen quienes demuestran un óptimo desempeño de sus funciones. Mientras que, en menor proporción, el 10% considera lo contrario. Dichos resultados ponen de manifiesto un nivel de satisfacción laboral.

<i>¿Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	2	4%
De acuerdo	16	40%
Muy en acuerdo	8	20%
Totalmente de acuerdo	12	30%
TOTAL	40	100%

Los resultados de este ítem indican que los trabajadores sienten satisfacción respecto a las oportunidades de ascenso laboral que tienen en el SIS ECU911 en comparación con las oportunidades que ofrecen otras empresas. En tal sentido, el 90% siente conformidad en relación a lo planteado y contrariamente, el 10% discrepa de ello.

<i>¿Mi trabajo es agradable?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	9	22%
Muy en acuerdo	12	30%
Totalmente de acuerdo	18	45%
TOTAL	40	100%



Con una mayoría absoluta, el 97% de los trabajadores del SIS ECU911 se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan. Y solo a una minoría del 3% no les agrada el trabajo que realizan. Este resultado refuerza el nivel de satisfacción general que existe en la institución.

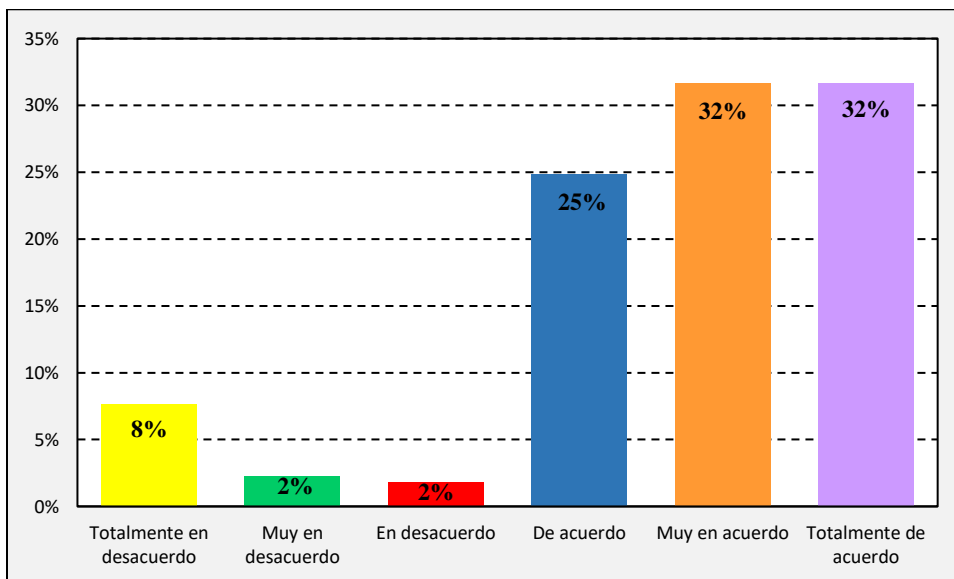


Figura 3

Dimensión Percepción sobre el Supervisor

En relación a la percepción que tienen los trabajadores respecto a sus supervisores, la figura 3 refleja que, el 88 % de los trabajadores del SIS ECU911 consideran que el desempeño y la relación de éste hacia sus subordinados es satisfactoria; contrariamente, una minoría del 12% considera que no es así. Específicamente, el mayor resultado indica que el 32% está *De acuerdo*, y tiene una buena percepción de su supervisor, mientras que el menor rango fue de 2% que está *Muy en*

desacuerdo y *En desacuerdo* respectivamente. Esto se sustenta en los resultados de cada ítem de la dimensión, los cuales se detallan a continuación:

<i>¿Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	1	3%
De acuerdo	10	23%
Muy en acuerdo	15	38%
Totalmente de acuerdo	13	33%
TOTAL	40	100%

El 94% de los trabajadores del SIS ECU911 se sienten satisfechos con la forma en que el Supervisor realiza sus funciones de líder. Contrariamente el 6% restante discrepa de ello. Este resultado refleja una adecuada relación entre trabajadores y supervisores.

<i>¿Mi supervisor no es justo conmigo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	9	21%
Muy en desacuerdo	13	33%
En desacuerdo	13	33%
De acuerdo	3	8%
Muy en acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	1	3%
TOTAL	40	100%

De manera similar, este resultado indica un liderazgo adecuado por parte del supervisor hacia los trabajadores, ya que el 87% de éstos consideran que el supervisor los trata con objetividad y equilibrio. Mientras que el 13% restante manifestó lo contrario. Este resultado refleja satisfacción laboral.

<i>Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados</i>		
Totalmente en desacuerdo	8	20%
Muy en desacuerdo	13	33%
En desacuerdo	10	25%
De acuerdo	8	19%
Muy en acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

De manera similar, este resultado indica aceptación de los trabajadores respecto a su supervisor, por cuanto ejerce un liderazgo acorde con las necesidades y requerimientos del personal del SIS ECU911. En tal sentido, el 68% discrepa de lo planteado en la pregunta, mientras que el 32% lo asiente.

<i>¿Me agrada mi supervisor?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	16	40%
Muy en acuerdo	9	21%
Totalmente de acuerdo	14	35%
TOTAL	40	100%



Con una mayoría absoluta del 97%, los trabajadores manifestaron que les agrada su supervisor, lo cual refleja que éste ejerce un liderazgo adecuado y cónsono con las necesidades de sus trabajadores. Mientras que una minoría ínfima (3%) considera lo contrario. Este resultado afianza el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del SIS ECU911.

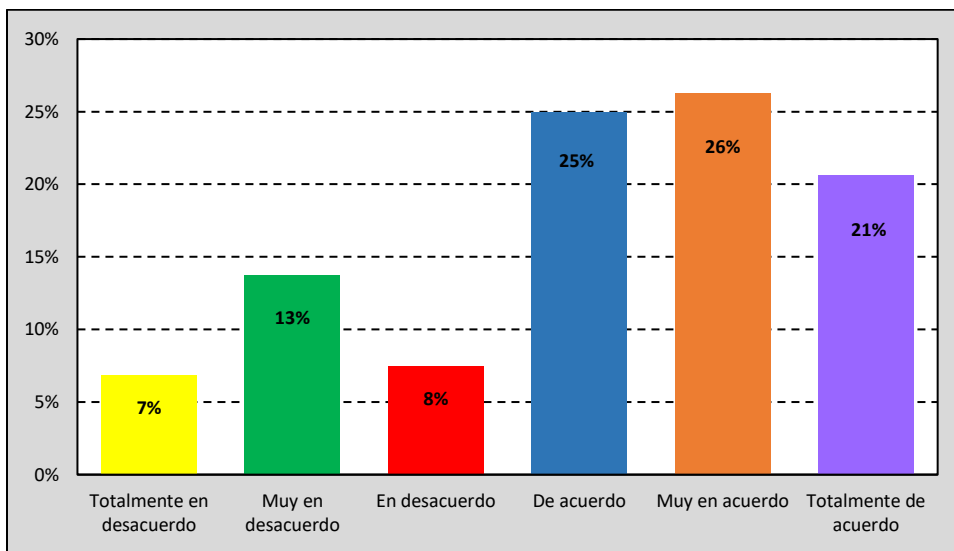


Figura 4

Dimensión Beneficios

Respecto a la dimensión Beneficios, los datos de la figura 4 indican una mayoría de aceptación con el 72%, desglosados en un 26% que está *Muy de acuerdo*, el 25% *Muy en acuerdo* y el 21% *Totalmente de acuerdo*. Mientras que el 28% restante considera lo contrario, ya que el 13% está *Muy en desacuerdo* con las políticas de beneficios que ofrece el SIS ECU 911, el 8% está *En desacuerdo* y de manera similar, el 7% está *Totalmente en desacuerdo*. Dichos resultados reflejan que la empresa mantiene adecuadas políticas de beneficios no monetarios para sus trabajadores.

Para sustentar esto, se describen a continuación los resultados de los ítems que la conforman.

<i>No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo</i>		
Totalmente en desacuerdo	9	21%
Muy en desacuerdo	19	48%
En desacuerdo	8	20%
De acuerdo	3	8%
Muy en acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

El 89%, de los trabajadores del SIS ECU911 discrepan del planteamiento de la pregunta, es decir, que si están satisfechos con los beneficios no monetarios que reciben de la Institución; mientras que el 11% restante considera que los beneficios que recibe no son suficientes. Este resultado refleja satisfacción laboral en los trabajadores del SIS ECU911.

<i>¿Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	13	33%
Muy en acuerdo	15	38%
Totalmente de acuerdo	9	21%
TOTAL	40	100%

Con una mayoría absoluta del 92%, este resultado refleja la satisfacción que sienten los trabajadores del SIS ECU911 en relación a los beneficios que reciben de la Institución en comparación con otras empresas. Una minoría más ínfima (8%) discrepa de lo planteado.

<i>¿El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3%
De acuerdo	9	21%
Muy en acuerdo	15	38%
Totalmente de acuerdo	14	35%
TOTAL	40	100%

De manera similar, el 94% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo en que los beneficios que reciben son equitativos; mientras que el 6% restante considera lo contrario. Al igual que la mayoría de los resultados, éste refuerza el nivel de satisfacción laboral que existe en el SIS ECU911.

<i>¿Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener?</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	3	8%
De acuerdo	15	38%
Muy en acuerdo	11	27%
Totalmente de acuerdo	10	24%
TOTAL	40	100%



A pesar de que la mayoría de los trabajadores del SIS ECU911 están conformes con las políticas de beneficios que posee la Institución, el 89% manifestó que hay beneficios que no reciben, y que consideran que deberían recibir. Por el contrario, el 11% está conforme con lo que recibe y, por lo tanto, discrepa de lo planteado en este ítem. Este resultado indica un poco de insatisfacción laboral.

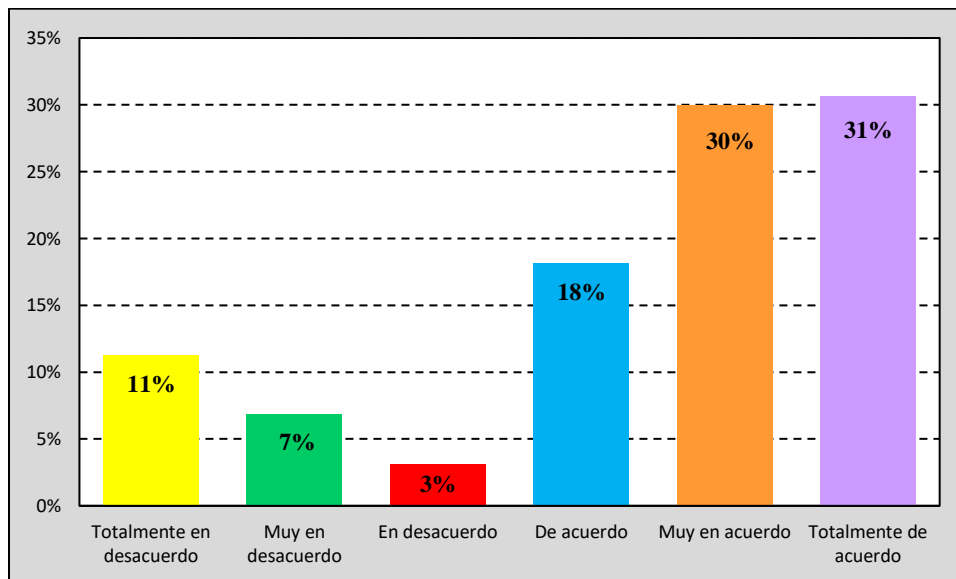


Figura 5

Dimensión Recompensas

Los datos reflejados en la figura 5 permiten inferir que en el SIS ECU 911 existen adecuadas políticas de motivación laboral (79%), ya que los encuestados manifestaron estar *Totalmente de acuerdo* (31%), *Muy en acuerdo* (30%) y *De acuerdo* (18%). En menor proporción, el 21% considera que no existen políticas de recompensas, razón por la que el 11% está *Totalmente en desacuerdo* con el sistema de recompensas, 7% está *Muy en desacuerdo* y 3% está *En desacuerdo*.

A continuación, se describen los resultados de cada uno de los ítems de esta dimensión.

<i>¿Cuándo hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	4	10%
De acuerdo	9	21%
Muy en acuerdo	13	33%
Totalmente de acuerdo	12	30%
TOTAL	40	100%

El 84% de los trabajadores del SIS ECU911 se sienten satisfechos con los reconocimientos que reciben por parte de la Institución cuando obtienen resultados positivos de sus funciones. Mientras que el 16% restante considera que esta afirmación no es cierta. Este resultado indica cierto nivel de satisfacción laboral.

<i>¿No siento que el trabajo que hago es apreciado?</i>		
Totalmente en desacuerdo	4	10%
Muy en desacuerdo	13	33%
En desacuerdo	12	30%
De acuerdo	8	19%
Muy en acuerdo	3	8%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Del 100% de los trabajadores del SIS ECU911, el 73% considera que el trabajo que desempeñan es apreciado por sus superiores, lo cual genera satisfacción y motivación laboral en ellos. A diferencia del 27% restante que discrepa de esta aseveración.

<i>¿Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí?</i>		
Totalmente en desacuerdo	3	8%
Muy en desacuerdo	11	28%
En desacuerdo	15	36%
De acuerdo	6	15%
Muy en acuerdo	5	13%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Este ítem mostró un comportamiento similar al anterior, es decir, una mayoría representativa (72%) considera que en la Institución existen varias recompensas para el personal que allí labora. Contrariamente, el 28% restante no está de acuerdo con ello y consideran que hay pocas recompensas para los que allí trabajan.

<i>¿Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	13	31%
Muy en desacuerdo	11	28%
En desacuerdo	10	25%
De acuerdo	3	8%
Muy en acuerdo	2	5%
Totalmente de acuerdo	1	3%
TOTAL	40	100%



Respecto al planteamiento de esta pregunta, el 84% de los trabajadores considera que en la Institución existe un ambiente agradable de comunicación, ya que no existen discusiones, ni peleas entre ellos. Una minoría del 16% discrepa de ello.

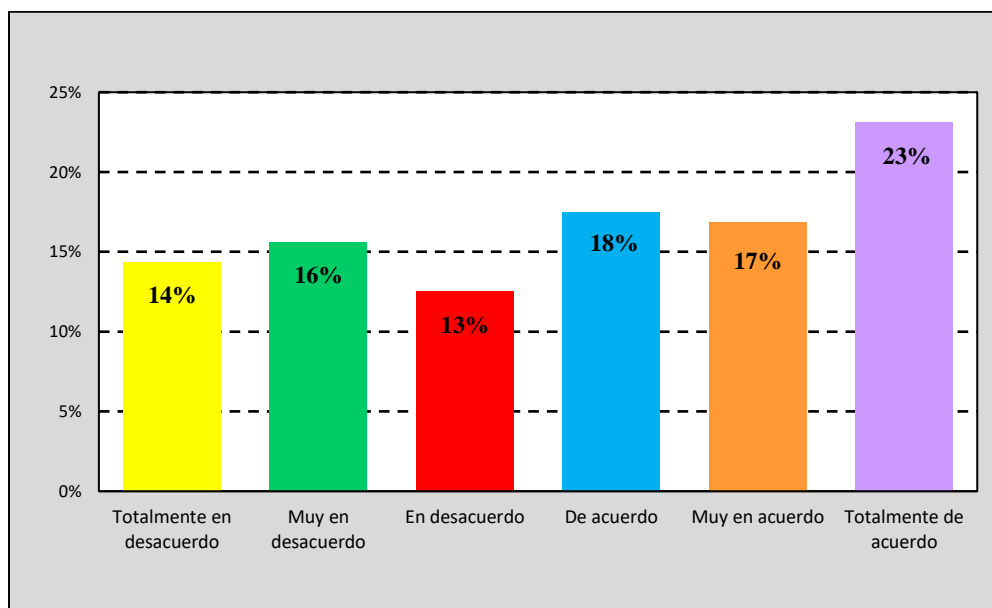


Figura 6

Dimensión Procedimientos Laborales

La tendencia respecto a los procedimientos laborales se refleja en la figura 6, en el que el 58% de los trabajadores del SIS ECU 911 considera que dichos procesos no interfieren en resultados adecuados de sus actividades, que los mismos no son engorrosos ni poco funcionales. Es así como el 23% está *Totalmente de acuerdo*, seguido del 18% que manifiesta estar *De acuerdo* y el 17% considera estar *De acuerdo* con los procedimientos laborales de la Institución. Contrariamente, el

42% restante manifestaron estar *Muy en desacuerdo* en un 16%, *Totalmente en desacuerdo* en un 14% y en menor porcentaje, el 13% está *En desacuerdo* con la forma en que se desarrollan las actividades laborales dentro de la empresa. Esto se sustenta con los resultados de cada uno de los ítems que conforman la dimensión, los cuales se detallan a continuación:

<i>¿Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	2	5%
Muy en desacuerdo	13	33%
En desacuerdo	11	28%
De acuerdo	8	20%
Muy en acuerdo	2	5%
Totalmente de acuerdo	4	9%
TOTAL	40	100%

El 66% considera que las reglas y procedimientos de la Institución no interfieren ni dificultan el buen desarrollo de sus funciones. A diferencia del 34% restante que considera que el planteamiento de la pregunta es cierto.

<i>¿Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia?</i>		
Totalmente en desacuerdo	4	9%
Muy en desacuerdo	7	18%
En desacuerdo	15	38%
De acuerdo	8	20%
Muy en acuerdo	4	10%
Totalmente de acuerdo	2	5%
TOTAL	40	100%

El 65% de los trabajadores del SIS ECU911 manifestó que dentro de la Institución no existen lineamientos burocráticos que bloqueen el correcto desempeño de las actividades laborales. Mientras que el 35% restante considera que el esfuerzo por realizar un buen trabajo se ve afectado por trámites o procesos burocráticos de la Institución.

<i>¿Tengo demasiado que hacer en el trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	3	8%
Muy en desacuerdo	4	9%
En desacuerdo	7	18%
De acuerdo	14	35%
Muy en acuerdo	8	20%
Totalmente de acuerdo	4	10%
TOTAL	40	100%

En un 65% los trabajadores de esta Institución manifestaron tener demasiadas cosas que hacer en el trabajo, a diferencia del 35% que considera lo contrario. Esta diferencia de apreciación laboral puede variar de acuerdo al cargo que desempeña cada una de las personas encuestadas.

<i>¿Tengo demasiado papeleo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	2	5%
Muy en desacuerdo	10	25%
En desacuerdo	14	35%
De acuerdo	10	25%
Muy en acuerdo	4	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Con el mismo resultado del ítem anterior, los trabajadores del SIS ECU911 discrepan de lo planteado en esta pregunta y considera que no tienen demasiado papeleo en sus respectivas funciones. Sin embargo, el 35% considera que si lo tiene. De la misma manera que el ítem anterior, este resultado varía en función al cargo que desempeña cada una de las personas encuestadas.

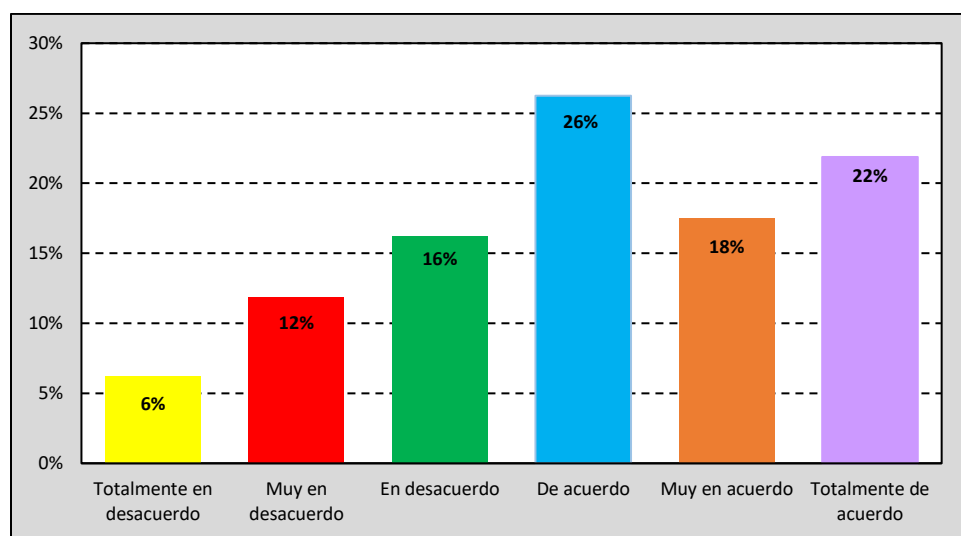


Figura 7

Dimensión Compañerismo

Los trabajadores del SIS ECU 911 manifiestan estar conformes con el nivel de compañerismo y la forma en que se establecen y mantienen las relaciones laborales dentro de la empresa. Esta aseveración se sustenta en los resultados obtenidos y reflejados en la figura 7, en el que se observa que la mayoría de los encuestados (66%) consideró las alternativas positivas, específicamente el 26% está *De acuerdo*, seguido de un 22% que manifestó estar *Totalmente de acuerdo* y el 18% *Muy de acuerdo*. De manera contraria, el 24% consideró las alternativas negativas, manifestando el 16% estar *En desacuerdo*, el 12% *Muy en desacuerdo* y el 6% *Totalmente en desacuerdo*.

Dichos resultados se detallan a continuación con cada uno de los ítems que conforman la dimensión:

<i>¿Me gustan las personas con las cuales trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	5%
De acuerdo	12	30%
Muy en acuerdo	10	25%
Totalmente de acuerdo	16	40%
TOTAL	40	100%



La mayoría absoluta de los trabajadores encuestados (95%) manifestó tener una relación de empatía con el resto de las personas con las que trabajan, lo que incide de manera positiva en el buen ambiente laboral. Una minoría irrelevante (5%) considera lo contrario y no se siente a gusto con las personas con las que trabaja.

<i>¿Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	3	8%
Muy en desacuerdo	5	13%
En desacuerdo	13	33%
De acuerdo	10	25%
Muy en acuerdo	5	11%
Totalmente de acuerdo	4	10%
TOTAL	40	100%



Con similar comportamiento de empatía hacia los compañeros de trabajo, el 54% de los encuestados discrepa de esta pregunta, más por el contrario, consideran que todo el personal es competente. Sin embargo, con una pequeña variación diferencial, el 46% manifestó que, en ocasiones, para alcanzar resultados óptimos, tiene que trabajar más por la incompetencia de sus compañeros.

<i>¿Disfruto de mis compañeros de trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	16	40%
Muy en acuerdo	9	22%
Totalmente de acuerdo	14	35%
TOTAL	40	100%



La mayoría absoluta de los trabajadores encuestados (97%) manifestó que disfruta de sus compañeros de trabajo, lo cual repercute favorablemente en el desempeño de las funciones asignadas a cada uno y en el logro de los objetivos de la Institución. Una minoría irrelevante (3%) no disfruta de las personas con las que trabaja.

<i>¿Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas?</i>		
Totalmente en desacuerdo	7	18%
Muy en desacuerdo	13	33%
En desacuerdo	11	28%
De acuerdo	4	9%
Muy en acuerdo	4	9%
Totalmente de acuerdo	1	3%
TOTAL	40	100%



El 79% considera que sus superiores explican adecuadamente las tareas asignadas, lo cual refuerza la tendencia satisfactoria de los ítems relacionados con la percepción del supervisor. Por su lado, el 21% restante no está de acuerdo con esta aseveración.

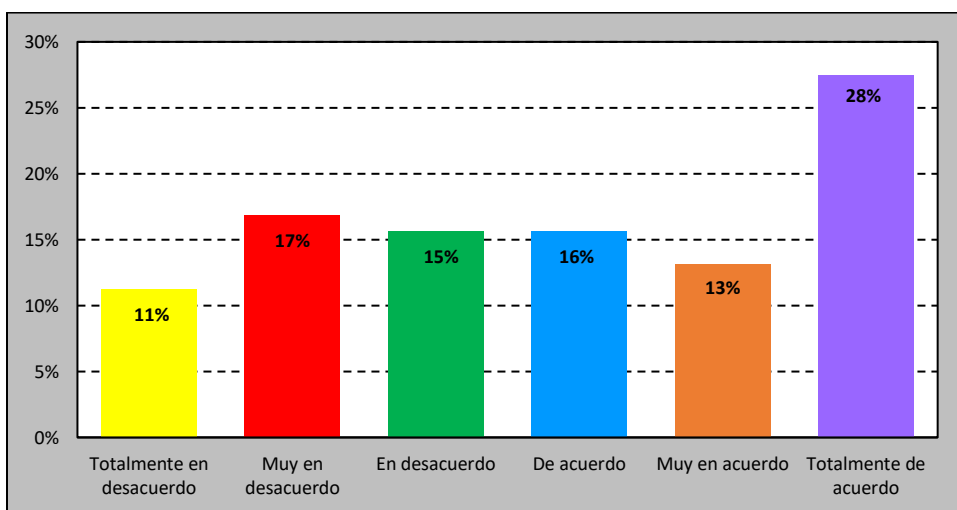


Figura 8

Dimensión Naturaleza del Trabajo

En la figura 8 se evidencia una tendencia mayoritaria para las respuestas con alternativas positivas en un 57%, en el que el 28% de los trabajadores encuestados manifiesta estar *Totalmente de acuerdo* en la funcionalidad de las actividades que desarrollan y en el cargo que ocupan, seguido del 16% que está *De acuerdo*, y el 13% *Muy en acuerdo*. Respecto a las alternativas negativas, el 17% está *Muy en desacuerdo*, seguido del 15% *En desacuerdo* y finalmente el 11% manifiesta estar *Totalmente en desacuerdo*, para un total de 43% que considera que sus trabajos no tienen sentido, que no les gusta, o que sienten que sus esfuerzos no son bien remunerados.

De manera más explícita se detalla a continuación cada uno de los ítems que conforman la dimensión anterior:

<i>¿A veces siento que mi trabajo no tiene sentido?</i>		
Totalmente en desacuerdo	10	25%
Muy en desacuerdo	12	29%
En desacuerdo	13	32%
De acuerdo	3	8%
Muy en acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	1	3%
TOTAL	40	100%



Con una mayoría representativa, el 86% de los trabajadores del SIS ECU911 manifestaron que conocen la importancia y significancia de cada una de sus funciones, por lo que encuentran un verdadero sentido a sus respectivos trabajos. El 14% restante discrepa de esta afirmación.

<i>¿Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3%
De acuerdo	11	28%
Muy en acuerdo	10	25%
Totalmente de acuerdo	17	41%
TOTAL	40	100%



Con similar comportamiento de mayoría absoluta, al 94% de los trabajadores encuestados les gusta desarrollar las actividades relacionadas con sus respectivos trabajos. De manera contraria, un ínfimo 6% no está satisfecho con lo que hace laboralmente.

<i>¿Siento orgullo en hacer mi trabajo?</i>		
Totalmente en desacuerdo	2	5%
Muy en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	1	3%
De acuerdo	6	15%
Muy en acuerdo	5	13%
Totalmente de acuerdo	25	61%
TOTAL	40	100%

El 89% manifestó sentir orgullo de lo que hace y de las funciones que ejecuta dentro de su cargo laboral, lo cual le permite tener un óptimo desempeño, a diferencia del 11% restante que discrepa de lo planteado y por ende no se identifica con las actividades relacionadas con su cargo.

<i>¿No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser?</i>		
Totalmente en desacuerdo	5	13%
Muy en desacuerdo	14	33%
En desacuerdo	10	25%
De acuerdo	5	13%
Muy en acuerdo	5	13%
Totalmente de acuerdo	1	3%
TOTAL	40	100%

71% de los trabajadores de la Institución manifestaron conformidad respecto a la relación entre los esfuerzos que realizan en la ejecución de sus funciones y la remuneración salarial que reciben. Sin embargo, el 29% restante difiere de tal aseveración. Este resultado mantiene relación con lo manifestado por los trabajadores en los ítems de la dimensión remuneración salarial.

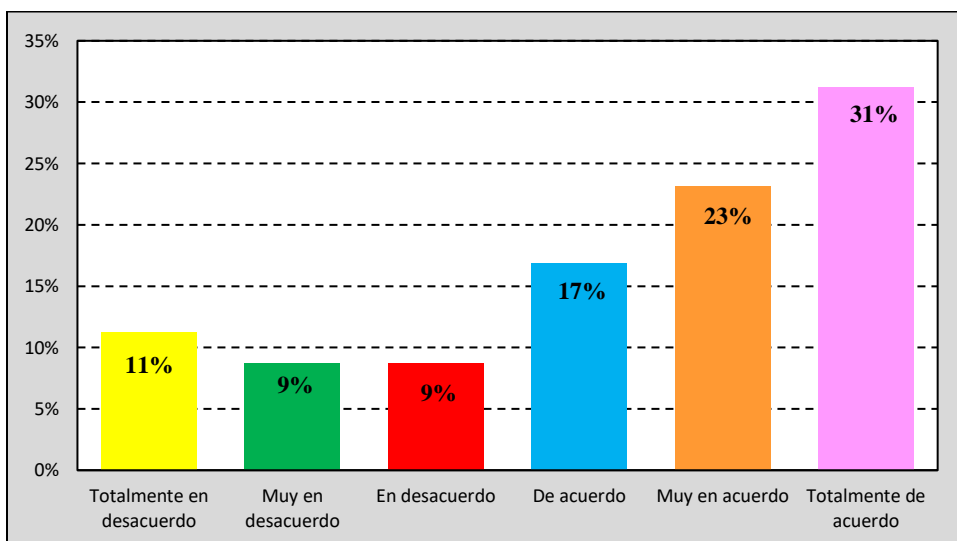


Figura 9

Dimensión Comunicación

La figura 9 refleja los resultados de los criterios que conforman la comunicación laboral dentro del SIS ECU 911. Al respecto, el 71% de los trabajadores considera que existe una adecuada comunicación entre ellos que les permite agilizar los procesos en sus actividades laborales; de manera que el 31% manifestó estar *Totalmente de acuerdo*, el 23% *Muy en acuerdo* y el 17% *De acuerdo*.

En cuanto a las alternativas negativas, el 29% considera que la habilidad comunicacional entre ellos no es adecuada, por lo que el 11% está *Totalmente en desacuerdo* con la forma en que se comunican entre ellos, y el 9% está *Muy de acuerdo* y *En desacuerdo* respectivamente.

A continuación, se detallan cada uno de los ítems de esta dimensión.

<i>¿La comunicación aparenta ser buena en esta compañía?</i>		
Totalmente en desacuerdo	7	18%
Muy en desacuerdo	13	33%
En desacuerdo	10	25%
De acuerdo	9	21%
Muy en acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	3%
TOTAL	40	100%



Los trabajadores del SIS ECU911 consideran en un 74% que en la Institución existe una adecuada comunicación que facilita la interacción entre todos, que genera un clima organizacional agradable y que propicia motivación laboral en ellos. Contrariamente y en menor proporción, el 26% restante difiere de esto.

<i>¿Las metas de esta empresa no me son claras?</i>		
Totalmente en desacuerdo	5	12%
Muy en desacuerdo	14	35%
En desacuerdo	13	33%
De acuerdo	5	12%
Muy en acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	2	5%
TOTAL	40	100%



Con la misma tendencia de satisfacción, el 80% de los trabajadores manifestó tener claras las metas del SIS ECU911, a diferencia del 20% restante que considera no tener claros los objetivos de la Institución, lo cual repercute de manera negativa en el desempeño de sus funciones.

<i>¿A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.?</i>		
Totalmente en desacuerdo	2	5%
Muy en desacuerdo	12	29%
En desacuerdo	20	50%
De acuerdo	5	13%
Muy en acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	3%
TOTAL	40	100%

De manera muy similar, el 84% manifestó conocer constantemente lo que sucede en la Institución, los planes, objetivos y metas. Mientras que el 16% restante a menudo sienten que no saben lo que está pasando.

<i>¿Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción?</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3%
De acuerdo	11	27%
Muy en acuerdo	11	27%
Totalmente de acuerdo	16	40%
TOTAL	40	100%

Con mayoría absoluta del 94% los trabajadores del SIS ECU911 se sienten satisfechos con las oportunidades de promoción que les ofrece la Institución. Una minoría irrelevante del 6% considera lo contrario.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Como lo menciona Arcos (2015), desde la perspectiva del talento humano todas las empresas dirigen sus esfuerzos hacia la satisfacción laboral de su personal respecto a las actividades que desempeñan, debido a que, tal como aseveran Davis y Newstrom (2003), así como Spector (2002), esto facilita el logro de las metas establecidas, permite obtener resultados exitosos y eleva el desempeño de sus trabajadores; razón por la cual la empresa debe proporcionar un ambiente laboral adecuado, así como elevar a niveles óptimos los factores motivacionales de sus trabajadores.

En el caso específico de esta investigación, los resultados permiten inferir que para el SIS ECU 911 la satisfacción laboral de su personal es de vital importancia, por lo que manejan políticas de acercamiento y de interés por conocer las necesidades personales y profesionales de sus trabajadores, tales como remuneraciones, incentivos, reconocimientos, entre otros.

En base a lo anterior, se determinó que los resultados coinciden con lo establecido en la teoría de Herzberg, respecto a que los factores que satisfacen la relación laboral se centran en el contenido del trabajo, en el reconocimiento, el progreso y en el trabajo mismo, lo cual sustenta el óptimo nivel de satisfacción laboral que existe en el SIS ECU 911 determinando que es una institución que cubre las necesidades objetivas y subjetivas de su personal, con énfasis en su trayectoria profesional, remuneración salarial, beneficios, compañerismo, oportunidades de crecimiento, entre otros, como factores determinantes en su éxito institucional, pero principalmente con la finalidad de mantener a sus trabajadores contentos y motivados, para que puedan contribuir con el logro de las metas empresariales.

De la misma manera, los resultados evidencian el alcance de los objetivos planteados en la investigación, por cuanto se logró describir la percepción de los trabajadores respecto a los

procedimientos laborales, la naturaleza del trabajo, la comunicación y la relación entre compañeros; se determinó el nivel de satisfacción respecto a la remuneración salarial, los beneficios y recompensa no monetarias y promociones laborales; y finalmente se logró identificar el nivel de aceptación de éstos sobre la relación con sus supervisores; lo que se complementa con lo señalado por Manjarrez et al (2020) en cuanto a que un trabajador motivado y satisfecho laboralmente, es producto de un trabajo bien remunerado en términos económicos y de estímulos como actividades de contactos sociales, realización y crecimiento persona.

Bajo el mismo contexto del párrafo anterior, los resultados de esta investigación tienen similitud con algunos de los estudios considerados en los antecedentes, en especial con los desarrollados por Benalcázar (2020) y Pilatasig (2020) respecto al nivel de satisfacción de la mayoría de las dimensiones analizadas y el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores. Así mismo, difieren en cuanto que en el SIS ECU 911 todas las dimensiones son consideradas por los trabajadores de la institución, como satisfactorias.

Desde otra perspectiva, conviene resaltar que la investigación se desarrolló plenamente sin limitación alguna que retrasara o impidiera la consecución de la misma. En tal sentido, se sugiere a los directivos del SIS ECU911, revisar, mejorar e implementar los cambios necesarios en sus políticas laborales, sugeridas en el acápite siguiente, con la finalidad de seguir incentivando y motivando a sus trabajadores para alcanzar un mayor nivel de satisfacción laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación en función a los resultados, es evidente que el SIS ECU 911 de la ciudad de Esmeraldas presenta características propias que la distinguen como una Empresa con factores de satisfacción laboral que inciden positivamente en el desempeño de sus trabajadores, en su comportamiento y en el funcionamiento como parte integrante de ella.

Bajo la misma perspectiva y sustentado en los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta basada en el cuestionario JSS, se logró determinar que en el SIS ECU 911 existe un óptimo nivel de satisfacción laboral que se refleja en la aceptación, conformación y motivación que tienen los trabajadores respecto a cada una de las dimensiones analizadas. y que permitieron alcanzar los objetivos de esta investigación, confirmando la hipótesis planteada.

Las dimensiones con mayor incidencia fueron la percepción que tienen los trabajadores respecto a su supervisor, el sistema de recompensas que ofrece la Institución, las políticas de promoción laboral, los beneficios no económicos y la comunicación que existe entre compañeros y supervisores. En menor proporción se ubicaron las dimensiones relacionadas con el nivel de compañerismo, la remuneración salarial, los procedimientos de las actividades laborales que desempeñan y la naturaleza del trabajo.

El nivel de inconformidad e insatisfacción respecto a algunas dimensiones siempre estuvo por debajo del promedio, siendo la dimensión Percepción sobre el supervisor la de menor rango, mientras que Procedimientos laborales y Naturaleza del trabajo ocuparon el menor rango cada una con el mismo valor.

En términos generales, se concluye que el SIS ECU 911 es una Institución cuyas políticas se enfocan en la motivación y satisfacción laboral de sus trabajadores, con lo cual logran un ambiente de trabajo óptimo y constructivo que, más allá de ayudarlos a estar satisfechos con su entorno inmediato, contribuye a un equilibrio en cada aspecto de sus vidas; considerando que con un equipo productivo lleno de personas que quieren ir a trabajar y que demuestran un rendimiento excepcional tanto en la ejecución de sus funciones como en las diferentes áreas de la Institución, se alcanzan de manera más rápida y segura los objetivos de la Institución.

5.2.- RECOMENDACIONES

Una vez evaluadas y analizadas cada una de las dimensiones cuya incidencia es directa sobre el nivel de motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del SIS ECU 911, se considera conveniente recomendar o sugerir que la Empresa continúe con las políticas y estrategias que mantiene, ya que se pudo comprobar que las mismas influyen de manera positiva en cada uno de sus trabajadores.

Respecto a las pocas inconformidades detectadas, es conveniente que la Empresa las analice y establezca nuevas políticas o mejore las ya existentes en pro de lograr un cambio que convierta estas desavenencias en acciones motivadoras y de satisfacción laboral para sus trabajadores, siempre enfocados en el logro de los objetivos de la Institución.

En términos generales se recomienda al SIS ECU 911 la formulación y ejecución de acciones por parte de los gerentes y supervisores, para fortalecer las dimensiones con cierto nivel de insatisfacción laboral y reforzar las que han contribuido al óptimo nivel de motivación y satisfacción de sus trabajadores.

Así mismo, se sugiere que los directivos y el personal de la Institución conozcan la importancia de realizar cambios en las dimensiones analizadas en esta investigación, con la finalidad de fomentar la participación de todo el personal, incentivar el trabajo en equipo, así como fomentar el compromiso y la orientación hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Para tal fin, se sugiere realizar talleres de capacitación, reuniones de integración, dinámicas de grupo e implementación de los mecanismos necesarios y de programas de motivación que permitan mejorar aún más la satisfacción laboral de sus trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arcos, F. (2015). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Benalcázar, D. (2020). Alianza para el emprendimiento e innovación. (AEI, Entrevistador) Obtenido de https://uy.linkedin.com/posts/diego-benalcazar-6b98a2_entrevista-a-diego-benalcazar-presidente-activity-6846639290206707712-LBYE?trk=public_profile_share_view
- Boada. (2019). *Satisfacción Laboral de Trabajadores Operativo en una PIME de Servicios de Seguridad*.
- Cañizares, S., Ruíz, C., & García, F. (2007). Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. *Cuadernos de gestión*, 7(2), 55-67. Recuperado el 10 de Diciembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320286004.pdf>
- Chiang , M., Salazar , M., Martín , M., & Nuñez, A. (2011, Enero). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16. Retrieved Diciembre 10, 2022, from <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiang, M., Sálazar, M., & Núñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas. (U. d. Rioja, Ed.) *Dialnet*. Recuperado el 15 de Enero de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234840>
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Vol. Segunda edición). México: McGrawHill. Recuperado el 25 de Enero de 2023, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Código del Trabajo. (2005). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Davis , K., & Newstrom, J. (2003). *El Comportamiento humano en el trabajo*. 1 (11 ed.). México: McGraw-Hill. Retrieved Diciembre 12, 2022, from https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom
- De Azkue, I. (08 de Marzo de 2023). Trabajo en equipo. *Enciclopedia Humanidades*. Recuperado el 25 de Enero de 2023, de <https://humanidades.com/trabajo-en-equipo/>
- De Toro, A. (14 de Enero de 2022). El Liderazgo: factor clave del éxito empresarial. *Bussines Revista Digital*. Recuperado el 21 de Enero de 2023, de <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/liderazgo-factor-clave-exito-empresarial/>

- Fuentes, S. (2012). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad*, 24-33. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, S., Nájera, J., & Rico, M. (2001). *Organización y administración de empresas: una visión práctica*. (U. R. Carlos, Ed.) Madrid, España: ESIC. Recuperado el 28 de Enero de 2023, de <https://books.google.hn/books?id=ch8NTD8qS9IC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Gobierno del Ecuador. (2022). *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-ecu-911/>
- Herrera, D. (2012). Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10618>
- Herzberg, F. (2003). Una vez más: ¿Cómo motiva a sus empleados? *Harvard Business Review*, 81(1), 67-76. Recuperado el 25 de Enero de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362>
- Koontz, H. (2008). *Factores Humanos y motivación. En Administración una perspectiva global* (11ava ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 28 de Enero de 2023
- Ley Orgánica del Servicio Público. (2016). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- López, J. (2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el tercer milenio* (Vol. 8). Lima, Perú. Recuperado el 25 de Enero de 2023, de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (02 de Febrero de 2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(1). Recuperado el Enero 22 de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Marchiori, M. (Agosto de 2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 42(2), 49-54. Recuperado el 25 de Enero de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294008.pdf>
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología a organizacional* (Sexta ed.). México: Thomson Learning. Retrieved Diciembre 20, 2022, from <http://bibmcgrath.usma.ac.pa/library/index.php?title=181406&lang=%20%20&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@field1=clasificacion@value1=158.7@mode=advanced&recnum=15>
- Pilatasig, C. (2020). Análisis de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II 2019-2020 . Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream>

- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. Recuperado el 10 de Diciembre de 2022, de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Santaella, J. (2023). Satisfacción Laboral: Qué es y cómo influye en la satisfacción laboral? *Economía 3*. Recuperado el 15 de Enero de 2023, de <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>
- Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional, Investigación y Práctica. *Redalyc*, 21. Recuperado el 12 de Diciembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112816012>

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS)

JOB SATISFACTION SURVEY Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved Department of Psychology University of South Florida Translated by Conrado Marion-Landais, 1993.							
Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el número apropiado.		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	1	2	3	4	5	6
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
3	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo	1	2	3	4	5	6
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5	6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5	6
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5	6
7	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	1	2	3	4	5	6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5	6
9	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	1	2	3	4	5	6
10	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	1	2	3	4	5	6
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5	6
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	1	2	3	4	5	6
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	1	2	3	4	5	6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1	2	3	4	5	6
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4	5	6
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1	2	3	4	5	6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
18	Las metas de esta empresa no me son claras.	1	2	3	4	5	6

	Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el número apropiado.	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5	6
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	1	2	3	4	5	6
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	1	2	3	4	5	6
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5	6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5	6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	1	2	3	4	5	6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5	6
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1	2	3	4	5	6
30	Me agrada mi supervisor.	1	2	3	4	5	6
31	Tengo demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
33	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5	6
34	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	1	2	3	4	5	6
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1	2	3	4	5	6
36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6

Fuente: <https://paulspector.com/assessment-files/jss/jss-spanish.doc>