



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Informe de Investigación

Previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano

Tema

Análisis de la satisfacción laboral en la Empresa Pública de Tránsito, Transporte
Terrestre y Seguridad Vial
del Cantón Esmeraldas - ESVIAL EP, en el año 2022

Línea de Investigación

Administración eficiente de las organizaciones para la competitividad sostenible
local y global

Autor:

Ing. Mario Dorian Ponce Nazareno

Asesora:

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

Esmeraldas - Ecuador

Enero – 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 Magister en Gestión de Talento Humano.

Mgt. Alexandra Bautista Segovia
DIRECTOR DE TESIS

F. _____

Mgt. Elías Salazar

F. _____

Mgt. Cristina Mendoza

F. _____

Mgt. David Fuentes
DIRECTOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. Orlin Álava Chila
COORDINADOR DE POSTGRADO

F. _____

Mgt. Alex Guashpa
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas, 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Mario Dorian Ponce Nazareno, con número de cédula 080459391-1, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales. En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuestos de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Mario Dorian Ponce Nazareno

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Mgt. Alexandra Bautista Segovia, en calidad de directora de tesis, cuyo título es Análisis de la satisfacción laboral en la Empresa Pública de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Esmeraldas - ESVIAL EP, en el año 2022, certifico haber revisado que el trabajo cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

DIRECTORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios segundo a mis padres que siempre han estado a mi lado ofreciendo su amor incondicional a la Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas por los procesos de formación que me han brindado en mi desarrollo profesional los cuales me han permitido mi gratitud a quienes con sus saberes y apoyo continuo han hecho posible obtener mi título profesional en maestría de talento humano agradezco

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos familiares por apoyarme cuando mas lo necesite por extenderme su mano en momentos difíciles a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa aportando un granito de arena en mi formación tanto profesional y como ser humano ya que sin este apoyo no se fuera llegado a la meta

RESUMEN

La presente investigación fue cuantitativa, exploratoria, descriptiva, de campo y de corte transversal, la cual tuvo como objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Pública de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Esmeraldas - ESVIAL EP en el año 2022.

Para determinar el grado de satisfacción se aplicó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998) en una muestra conformada por 149 colaboradores entre personal administrativo y agentes de tránsito.

Los resultados revelaron un porcentaje global de satisfacción de 54%, el cual corresponde a un grado de satisfacción indiferente, pese a ello, al clasificar la muestra por género o por ocupación se evidenció que las mujeres y el personal administrativo presentaron mayor grado de satisfacción laboral.

Palabras clave: satisfacción labora; agentes de tránsito.

ABSTRACT

The present research was quantitative, exploratory, descriptive, field and cross-sectional, which aimed to determine the degree of job satisfaction of employees of the Public Transit Company, Land Transport and Road Safety of Esmeraldas - ESVIAL EP in 2022.

To determine the degree of satisfaction, questionnaire S20/23 of Meliá and Peiró (1998) was applied in a sample consisting of 149 collaborators among administrative staff and transit agents.

The results revealed an overall satisfaction rate of 54%, which corresponds to a degree of indifferent satisfaction, however, when classifying the sample by gender or occupation, it was evident that women and administrative staff showed a higher degree of job satisfaction.

Key words: job satisfaction; transit agents

INDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	I
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	1
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS	2
AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA	4
RESUMEN.....	5
Palabras clave:	5
ABSTRACT	6
Key words:	6
INTRODUCCIÓN	10
Presentación del tema de investigación.....	10
Planteamiento del problema	11
Justificación.....	12
OBJETIVOS.....	12
Objetivo general:.....	12
Objetivos específicos:	12
MARCO TEÓRICO.....	13
Bases teórico-científicas.....	13
Antecedentes.....	17
Marco legal.....	20
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA.....	20
Tipo de estudio	21
Definición conceptual y operacionalización de las variables	22
Población y muestra	24
Métodos.....	24
Técnicas e instrumentos	24
Análisis de datos	25
RESULTADOS	26
DISCUSIÓN.....	46
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	56
Anexo 1. Cuestionario de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1998).....	56

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Instrumentos de medición de la satisfacción laboral	16
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	22
Tabla 3 Intervalos de la escala del cuestionario S20/23.....	25
Tabla 4 Dimensiones de la variable satisfacción laboral	26
Tabla 5 Porcentajes de satisfacción laboral por dimensión.....	28
Tabla 6 Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción con la supervisión	33
Tabla 7 Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción con el ambiente físico	36
Tabla 8 Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción con las prestaciones recibidas.....	40
Tabla 9 Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción intrínseca del trabajo.....	43
Tabla 10 Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción con el nivel de participación.....	45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje global de satisfacción por género.....	27
Figura 2. Porcentaje global de satisfacción por ocupación	28
Figura 3. Porcentaje de Satisfacción - Relaciones personales con sus superiores.	29
Figura 4. Porcentaje de Satisfacción - Supervisión ejercida sobre el colaborador.	29
Figura 5. Porcentaje de Satisfacción - Proximidad y frecuencia con que es supervisado.	30
Figura 6. Porcentaje de Satisfacción - Forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	31
Figura 7. Porcentaje de Satisfacción - La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	32
Figura 8. Porcentaje de Satisfacción - El apoyo que recibe de sus superiores.	32
Figura 9. Porcentaje de Satisfacción - Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	33
Figura 10. Porcentaje de Satisfacción - Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.....	34
Figura 11. Porcentaje de Satisfacción - La iluminación de su lugar de trabajo.....	34
Figura 12. Porcentaje de Satisfacción - La ventilación de su lugar de trabajo.	35
Figura 13. Porcentaje de Satisfacción - Temperatura de su local de trabajo	36
Figura 14. Porcentaje de Satisfacción - Salario que recibe el colaborador	37
Figura 15. Porcentaje de Satisfacción - Oportunidades de formación que le ofrece la empresa al colaborador	37

Figura 16.Porcentaje de Satisfacción - Oportunidades de promoción que tiene el colaborador	38
Figura 17.Porcentaje de Satisfacción - El grado en que su empresa cumple convenios, disposiciones y leyes laborales	39
Figura 18.Porcentaje de Satisfacción - Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	39
Figura 19.Porcentaje de Satisfacción - Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.....	40
Figura 20.Porcentaje de Satisfacción - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	41
Figura 21.Porcentaje de Satisfacción - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta	42
Figura 22.Porcentaje de Satisfacción - Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	42
Figura 23.Porcentaje de Satisfacción - La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	43
Figura 24.Porcentaje de Satisfacción - Su participación en las decisiones de su departamento o sección.....	44
Figura 25.Porcentaje de Satisfacción - Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.....	44

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Actualmente las organizaciones operan en condiciones de alta competencia, el éxito de la organización está íntimamente relacionado con la calidad de los colaboradores que la integran, pues todos contribuyen con su desempeño al logro de las metas trazadas. organización; Por ello, los gestores de talento humano utilizan técnicas diseñadas para descubrir los componentes que influyen en el desempeño de sus colaboradores

Según lo expuesto por Manosalvas et al. (2015), La satisfacción laboral consiste en un conjunto de percepciones de los compañeros de trabajo sobre aspectos de sus trabajos y la organización para la que trabajan.

Cuando se aplican herramientas validadas para medir la satisfacción en el trabajo, las organizaciones obtienen información técnica en la cual se pueden apoyar para tomar decisiones acertadas referentes a los aspectos organizacionales que inciden en las percepciones de su gente y que a la vez repercuten en su productividad.

La Empresa Pública de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Esmeraldas - ESVIAL EP es una institución estatal encargada del establecimiento y ejecución de políticas que regulan, controlan y gestionan el tránsito en la Ciudad de Esmeraldas con la finalidad de elevar los niveles de seguridad vial en el cantón (ESVIAL, 2021).

Los colaboradores de esta institución desarrollan sus actividades en entornos complejos, adicionalmente, el buen rendimiento en sus funciones establecidas influye en el desarrollo de la Ciudad de Esmeraldas. Allí radica la importancia de este estudio, el cual pretendió conocer qué tan satisfechos están los colaboradores de la institución en mención con su trabajo y con el entorno en que lo realizan, con la finalidad de aplicar estrategias que permitan mantener un alto desempeño.

Planteamiento del problema

ESVIAL EP tiene como visión ser para el año 2025 “la empresa pública de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial líder de la provincia” (ESVIAL,2020, p.3), en la actualidad, la entidad realiza actividades operacionales que regulan tanto el tránsito como en tráfico en la ciudad de Esmeraldas, a través de estrategias que ejercen Control operativo basado en la normativa existente para garantizar una movilidad urbana segura, integral e inclusiva (ESVIAL, 2021).

Pese a ello, durante el año 2021, en la ciudad de Esmeraldas acontecieron 816 siniestros de tránsito, entre choques, roces, atropellos, estrellamientos y volcamientos; además, se emitieron 8072 citaciones por infracciones de tránsito. Esta información revela la falta de cultura de vial de la población esmeraldeña, lo cual genera que la labor desempeñada por los colaboradores de la institución sea ardua (ESVIAL, 2022).

La institución tiene como meta ser líder a nivel provincial para el año 2025, adicionalmente, los colaboradores desempeñan sus funciones en un ambiente laboral complejo, factor que incide en su satisfacción laboral, donde en ciertas ocasiones, conductores y peatones muestran comportamientos hostiles ante la aplicación de medidas que garantizan la seguridad vial en la ciudad.

Por lo indicado en el párrafo anterior, fue importante conocer ¿qué tan satisfechos laboralmente estuvieron los colaboradores de la ESVIAL EP en el año 2022?, ya que su nivel de satisfacción incidirá en el logro de la visión institucional establecida.

Justificación

La justificación del estudio fue que la satisfacción laboral era un fenómeno que no había sido estudiado previamente por la agencia

Es importante comprender el grado de satisfacción laboral de los empleados en ESVIAL EP, debido a que el nivel que evidencien incide en su rendimiento, y un desempeño adecuado posibilita que la institución alcance los objetivos propuestos.

El conocer los niveles de satisfacción laboral que reporta la organización, permitirá a los directivos tomar acciones que promuevan mejorarla, si se observan niveles bajos, o en su defecto, mantener y elevar los niveles reportados, en el caso de que estos sean altos.

Esta investigación es parte de la serie de investigación Gestión Organizacional Efectiva para la Competitividad Sostenible Local y Global, la cual contribuye al aporte científico de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Determinar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de ESVIAL EP, en el año 2022.

Objetivos específicos:

- Medir las dimensiones de satisfacción laboral del personal ESVIAL EP en función del cuestionario de encuesta S20/23 de Meliá y Peiró (1998a).
- Establecer los niveles de satisfacción de cada factor que integra las dimensiones estructurales de la satisfacción laboral.
- Identificar las dimensiones de la satisfacción laboral que necesitan mejorar.

MARCO TEÓRICO

Bases teórico-científicas

La satisfacción laboral es un fenómeno ampliamente estudiado en psicología, y dado su impacto en el desempeño de los empleados, varios autores han definido el término, entre ellos:

Kreitner y Kinicki (1997), afirmando que es una "respuesta afectiva o emocional a varios aspectos del trabajo de un individuo" (p. 171), y Spector (2002) afirma además que la satisfacción laboral es un indicador de qué tan satisfecho está un empleado con su trabajo.

A su vez, Wright y Bonett (2007) la definen también como la manifestación de la felicidad con el trabajo.

Por su parte, Robbins y Coulter (2010) la consideran como "la actitud general de un empleado hacia su empleo" (p.285). Así mismo, Wright y Davis (2003) indican que este concepto representa la percepción que tienen los colaboradores sobre lo que desean de su trabajo versus lo que reciben.

Para Manosalvas et al. (2015) es una agrupación de percepciones que tiene un colaborador, referentes a aspectos de su trabajo y de la organización donde labora.

En concordancia con las definiciones mencionadas, Salazar (2018) la define como:

El nivel de bienestar y/o disfrute que experimenta una persona en el trabajo, con base en sus percepciones, pensamientos y evaluaciones continuas del entorno y las situaciones laborales, que pueden influir en su comportamiento y actitudes hacia los colegas y la organización. (p.22).

Existen varios modelos teóricos que explican los factores que generan satisfacción laboral, Chiang et al. (2010) detallan que Elton Mayo en 1946, desde un modelo social, demostró que componentes sociales y psicológicos tienen repercusión en la satisfacción laboral de los empleados, aumentando así su productividad, lo que caracteriza los factores de relación afectiva con los compañeros y sentido de pertenencia

Para Maslow (1991), La satisfacción laboral está relacionada con la compensación de las diferentes necesidades de las personas, el autor divide las necesidades en cinco niveles, las necesidades fisiológicas están en el primer nivel de la estructura, las

necesidades de seguridad están en el segundo nivel y las necesidades de seguridad están en el primer nivel. Para las necesidades sociales, la cuarta es la necesidad de autoestima, y la más importante es la necesidad de autorrealización.

Para Herzberg, la satisfacción de insatisfacción laboral es causadas por factores internos y factores externos, los factores internos se relacionan con la satisfacción laboral y viceversa, los factores externos se relacionan con la satisfacción laboral. Además, los factores internos también se conocen como motivadores, están relacionados con el trabajo, entre ellos se encuentran: el reconocimiento, la responsabilidad, el logro y el crecimiento personal; por otro lado, para evitar insatisfacción laboral se requiere la presencia de factores extrínsecos también llamados higiénicos como son: el salario percibido, el tipo de supervisión, las relaciones interpersonales con empleados de la organización y las condiciones laborales (Herzberg et al., 1959).

Según el modelo dinámico de Bruggemann y Ulich, la satisfacción laboral resulta de las interacciones de dos elementos, por un lado, el colaborador y por otro las situaciones de trabajo, este modelo revela que el nivel de satisfacción será mayor entre más controladas tenga dichas situaciones el colaborador (Cavalcante, 2005).

Debido a que los colaboradores satisfechos laboralmente revelan mayor productividad que los que presentan niveles bajos de satisfacción laboral (Chiavenato, 2005).

Es importante que los gerentes de RRHH identifiquen los factores institucionales que influyen en la satisfacción de los socios, acción que permitirá establecer estrategias para mantener al personal satisfecho y garanticen niveles óptimos de rendimiento.

Los factores relacionados con la satisfacción laboral son: el trabajo es desafiante, la existencia de un sistema de remuneración justo, condiciones laborales favorables, el apoyo de los compañeros (Robbins, 2004); del mismo modo, Perry (1961) menciona los siguientes factores: un buen ambiente de trabajo, la competencia de quien dirige, el reconocimiento, y la seguridad en el empleo.

Además, la satisfacción laboral del empleado individual dependerá de las percepciones que haya surgido en relación con cada uno de los factores mencionados, tanto en

relación con la situación circundante como con los elementos específicos de cada tema. (Valle, 2021).

Adicional a lo expuesto sobre satisfacción laboral, cabe señalar lo manifestado por Griffin et al. (2017), quienes indican que la satisfacción laboral se evidencia en las instituciones como una causa o como un efecto. Por consiguiente, al relacionar la satisfacción laboral con la motivación, se pueda considerar que el personal con niveles adecuados de satisfacción en su trabajo se encuentra motivados para realizar sus actividades laborales (Arias-Jiménez, 2007).

La satisfacción laboral es un factor clave en la felicidad y el éxito de los empleados y las organizaciones. Aquí hay algunos autores que enfatizan la importancia de la satisfacción laboral: Maslow (1991), en su teoría de la jerarquía de necesidades, argumenta que la satisfacción en el trabajo es una necesidad psicológica fundamental, por tal razón es necesario cubrir dicha necesidad para lograr la estabilidad de la persona.

Herzberg (1959), en sus escritos sobre motivadores y desmotivadores, señala que la satisfacción en el trabajo es un motivador importante ya que esta promueve el rendimiento de las personas en sus trabajos.

Por otro lado, Cascio (2015), En su libro Gestión de recursos humanos, afirma que la satisfacción laboral es un indicador importante del compromiso y la retención de los empleados, y que los bajos niveles de satisfacción laboral aumentan la probabilidad de que los empleados busquen empleo en otro lugar y abandonen la empresa. Por lo tanto, es importante enfatizar que la satisfacción laboral es importante no solo para los empleados, sino también para las organizaciones ya que esta tiene un impacto positivo en la productividad y en la retención de talentos.

La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es objeto de una extensa investigación por parte de expertos en psicología organizacional, y muchos autores han demostrado una relación positiva entre estas dos variables. En una revisión de la investigación de la Sección 301, Judge et al. (2001) encontraron que la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral era más fuerte en los trabajos complejos que en los menos complejos, por lo que la relación entre la satisfacción laboral como predictor del desempeño era más fuerte en los trabajos profesionales. Adicionalmente, Cavalkante (2005) planteó que la satisfacción laboral se puede medir por métodos directos e

indirectos; ambos métodos analizan la actitud de los empleados hacia varios aspectos de su trabajo, mientras que el método directo utiliza un cuestionario con preguntas cerradas, el método indirecto a menudo se utilizan métodos de proyección. Asimismo, existen varios cuestionarios de encuesta para medir la satisfacción laboral, que difieren según las dimensiones utilizadas para el análisis de cada autor, algunos de los cuales se muestran en la Tabla 1 a continuación.

Tabla 1
Instrumentos de medición de la satisfacción laboral

Cuestionario	Composición
Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ	100 ítems repartidos en subescalas
Job Satisfaction Survey – JSS	36 ítems, cuatro por dimensión
Job Descriptive Index – JDI	72 ítems repartidos en 5 dimensiones
Cuestionario S4/82	82 ítems distribuidos en seis factores
Job in General Scale – JIG	18 ítems
Escala Multidimensional de Satisfacción en el Trabajo	37 ítems
Cuestionario S20/23	23 ítems derivados del Cuestionario S4/82

Fuente: Basado en Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina de Cavalcante (2005).

Un cuestionario muy utilizado para medir la satisfacción laboral es el S20/23 de Meliá y Peiró (1998a), el cual es considerado una versión reducida del cuestionario S4/82 elaborado por los mismos investigadores.

Meliá y Peiró (1998b) determinaron que el S20/23 permite evaluar la satisfacción laboral en un marco de restricciones temporales y motivacionales típicas de entornos empresariales, este cuestionario está formado por 23 ítems y contempla la satisfacción laboral desde cinco dimensiones:

1) Satisfacción con la supervisión, formada por seis ítems.

- 2) Satisfacción con el ambiente físico, la cual incluye cinco ítems.
- 3) Satisfacción con las prestaciones recibidas, integrada por cinco ítems.
- 4) Satisfacción intrínseca del trabajo, compuesta por cuatro ítems.
- 5) Satisfacción con la participación, la cual agrupa tres ítems.

Los autores demostraron también que el S20/23 es un instrumento que tiene fiabilidad de escala total con un Alpha de 0,92 y niveles apreciables de validez de constructo.

Antecedentes

Dado que la satisfacción laboral es un tema de interés para las organizaciones, se han realizado varios estudios a nivel mundial, incluyendo empresas públicas y privadas y diversos sectores.

A continuación, se presentan algunos estudios internacionales realizados sobre este tema.

En Rajas tan, Atishree et al. (2021) realizaron un estudio cuantitativo y relacionado, "Comprender el análisis de la satisfacción laboral de los empleados en la banca", con el objetivo de identificar indicadores de satisfacción de los empleados del sector público y privado en la banca y describir los componentes que conducen a una mayor satisfacción. Los resultados indicaron que la satisfacción laboral se correlacionó positivamente con factores como el salario, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso y la seguridad laboral, e indicaron que los empleados bancarios expresaron satisfacción con la cultura laboral. En China,

Zhang et al. (2019) en su estudio "¿Por qué los trabajadores chinos son tan infelices? Un análisis comparativo entre países de la satisfacción laboral, las expectativas laborales y las características del trabajo" hizo una comparación entre los elementos relacionados con la satisfacción laboral. La encuesta se distribuyó utilizando una muestra de 17.938 empleados de diferentes regiones en 36 países. Se concluyó que la diferencia en la satisfacción laboral de los empleados chinos en comparación con los otros países analizados está determinada por las expectativas no cumplidas de trabajo interesante, alta remuneración y oportunidades de crecimiento.

En España, Varas (2019) presenta el estudio “Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral entre teletrabajadores”, en el que se evaluó la percepción de apoyo institucional y percepción de satisfacción laboral de 54 teletrabajadores. Para medir la satisfacción laboral utiliza el indicador S10/12, que es una versión simplificada del indicador Meliá, Peiró S4/82. Wallas concluyó que existe una correlación positiva significativa entre las dos variables estudiadas y que cuando el apoyo organizacional es alto, la satisfacción laboral también lo es.

En Canadá, Wang et al. (2018), investigó la relación entre la satisfacción laboral de 2701 directores pertenecientes a la Junta de Supervisores de Ontario mediante un estudio de métodos mixtos, "School Principals' Job Satisfaction: Effects of Job Intensity", basado en su intensidad laboral mediante encuestas en línea y grupos de enfoque. Los resultados muestran que factores como la motivación, el reconocimiento, el apoyo organizacional y las relaciones con los docentes influyen en la satisfacción laboral de los directores y su contribución a la mejora del desempeño escolar. En México, Hernández y Medina (2020) identificaron indicadores de satisfacción laboral entre los asociados de enfermería y su relación con el ausentismo a través de su estudio, “Satisfacción laboral y ausentismo entre el personal de enfermería del Hospital Público de Monterrey”; El estudio fue mixto, descriptivo, correlacional y transversal, con 235 empleados, y para medir las variables de satisfacción laboral se utilizó Ponce et al. índice "ISL 66". El estudio encontró que los trabajadores del cuidado estaban moderadamente satisfechos, con factores que incluían la falta de reconocimiento, los bajos salarios y la sobrecarga de trabajo que contribuían a la insatisfacción.

En Colombia, De la Valle et al. (2021) en su estudio “Satisfacción laboral y condiciones de trabajo en odontólogos de Cartagena, Colombia”, mediante un estudio descriptivo y transversal, identificaron la relación entre dos variables, por un lado, la satisfacción laboral, y, por otro lado, las condiciones de trabajo que crean. lleva a cabo su actividad, examinó una muestra de 107 odontólogos autónomos de las citadas ciudades; Se elaboró un cuestionario autoadministrado de 26 preguntas que se utilizó para recopilar información.

El estudio concluyó que la satisfacción laboral entre los dentistas está inversamente relacionada con las condiciones de trabajo.

En Chile, Burgos et al. (2019) realizaron una encuesta transversal, correlacional y de campo a 42 colaboradores para recolectar información del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Pereiro S20/23 en su estudio “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral entre Empleados Universitarios Públicos de la Región de Chile”. Otro A continuación, se detallan algunas investigaciones en Ecuador sobre la satisfacción laboral.

Valle (2021), desarrolló una investigación que titula “Propuesta de mejora de satisfacción laboral en una empresa de servicios financieros de Ambato”, a través de un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal, empleó como instrumento el cuestionario NTP 394 de Warr, Cook y Wall a una muestra de 167 empleados de empresa de servicios financieros para conocer el grado de satisfacción laboral y en función de ello, diseñar una propuesta de mejora. Su investigación concluyó que laboralmente los colaboradores se encuentran satisfechos.

Salazar (2018), realizó una investigación llamada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, identificó la relación e influencia de la satisfacción laboral en el compromiso institucional del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS); su investigación fue cuantitativa, exploratoria, descriptiva y correlacional, en una muestra conformada por 290 colaboradores, para obtener la información se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró. Como conclusión se obtuvo que, se evidencia una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, entendiendo así que los colaboradores con niveles altos de satisfacción presentan también niveles altos de compromiso.

Torres (2018), en su investigación titulada “Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de El Oro”, se analizaron los elementos más influyentes de la variable en estudio en una muestra de 96 colaboradores que pertenecen a 16 dispensarios médicos, a través de un estudio cuantitativo, explicativo, transversal y descriptivo. La investigación concluyó que los elementos más influyentes son: el respeto, consideración, comunicación y relaciones interpersonales.

Marco legal

El trabajo es un derecho y un deber social, así como un derecho económico, fuente de realización personal y fundamento de la economía. El Estado garantizará a los trabajadores el pleno respeto a su dignidad, una vida digna humana, salarios e indemnizaciones justas, así como la salud y el desempeño laboral libremente elegidos o aceptados (p. 20). Para proteger mejor a los peatones, se cambiaron las leyes y se aprobaron nuevas reglas que requieren que los conductores y pasajeros usen cinturones de seguridad. Las autoridades de tránsito han intensificado la aplicación para tomar medidas enérgicas contra la conducción en estado de ebriedad y el exceso de velocidad y para controlar el uso del cinturón de seguridad. La Constitución de la República del Ecuador de 2008, utilizando el *sumak kwsay*, las personas como eje central de la política nacional, con el artículo 33, el Estado pretende garantizar ciertos factores en la vida laboral de sus ciudadanos que promuevan la satisfacción laboral y, por tanto, una buena calidad de vida. Se establece la coexistencia de factores motivadores que conducen a la satisfacción laboral al mencionar que el trabajo contribuye a la composición de una persona, lo cual se analiza en el apartado Base Teórica. Asimismo, el artículo 23 de la Ley de Organización del Servicio Público muestra los derechos inalienables de los funcionarios públicos en el Ecuador (LOSEP, 2010), que también son factores que generan satisfacción laboral porque garantizan la seguridad, estabilidad e igualdad de los empleados. A nivel internacional, uno de los elementos centrales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU es el trabajo decente, que integra las expectativas laborales de las personas y afecta su calidad de vida. El trabajo decente incluye la seguridad social, el desarrollo personal, la libertad de expresión, la libertad de asociación y la igualdad de oportunidades y de trato (OIT, 2022), son elementos que componen el trabajo decente, factores que contribuyen a la satisfacción laboral de los empleados. En referencia al trabajo como fuente de satisfacción personal, coexisten motivadores que conducen a la satisfacción laboral, los cuales se analizan en el apartado de fundamentos teóricos. Además, LOSEP también demuestra los factores mencionados anteriormente.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

Tipo de estudio

El estudio realizado fue cuantitativo en tanto evaluó la variable satisfacción laboral y se siguió un proceso específico para recolectar información sobre esta variable que pueda ser replicada en futuros estudios; además, los datos se presentan cuantitativa y estadísticamente. análisis (Hernández et al., 2014). Este estudio fue exploratorio porque informa sobre un fenómeno desconocido, la satisfacción laboral de los trabajadores de la ESVIAL EP, además es descriptivo porque pretende caracterizar la variable satisfacción laboral, además es un estudio de campo porque la información fue recolectada directamente. de ESVIAL EP - colaboradores que fueron sujetos de investigación (Arias, 2012). Finalmente, este es un estudio transversal porque las variables de estudio fueron analizadas durante un período de tiempo (Bernal, 2010).

Definición conceptual y operacionalización de las variables

A continuación, en la Tabla 2, se detalla la operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES (en nivel)	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
Satisfacción laboral	“El grado de bienestar y/o felicidad que un individuo experimenta en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y evaluaciones	Fase I: Diseño del estudio.	Satisfacción con la Supervisión.	Relaciones personales con superiores. Supervisión ejercida. Frecuencia de supervisión. Forma de supervisión.	Cuestionario de encuesta.
		Fase II: Establecimiento de la metodología a emplear.		Igualdad y justicia de trato recibida. Apoyo recibido de supervisores.	
		Fase III: Determinación de la población y muestra de estudio.	Satisfacción con el Ambiente Físico	Higiene en el lugar de trabajo. Entorno físico y espacio que se dispone. Iluminación. Ventilación. Temperatura.	

<p>constantes que realiza a su ambiente de trabajo, situaciones que pueden influenciar en su comportamiento y actitudes ante los compañeros y la organización” (Salazar, 2018, p.22).</p>	<p>Fase IV: Aplicación del instrumento de investigación.</p>	<p>Satisfacción con las Prestaciones</p>	<p>Salario percibido Oportunidades de formación Oportunidades de promoción Cumplimiento de disposiciones y leyes laborales. Forma de negociación en aspectos laborales.</p>
	<p>Fase V: Análisis de la información recopilada.</p>	<p>Satisfacción Intrínseca</p>	<p>Satisfacción con la labor en sí misma. Oportunidades de realizar actividades en que se destaca. Oportunidades de realizar actividades que disfruta. Objetivos y metas a alcanzar.</p>
	<p>Fase VI: Interpretación de los resultados.</p>	<p>Satisfacción con la participación</p>	<p>Autonomía en el trabajo. Participación en toma de decisiones departamentales. Participación en toma de decisiones de su grupo de trabajo.</p>

Fuente: Basado en la Medida de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 Meliá y Peiró (1998)

Población y muestra

El presente estudio se realizó en una población de 241 funcionarios de ESVIAL EP, de los cuales 221 eran agentes de transporte y 20 asociados administrativos que laboraban con la dependencia durante la ejecución de este estudio en el año 2022. También se utilizó un muestreo aleatorio simple para determinar una muestra sustancialmente representativa, aplicando la fórmula de muestreo a una población finita, requiriendo así una muestra de 149 contribuyentes con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%

$$n = \frac{0,25 \cdot N \cdot Z_{\alpha}^2}{(N-1)e^2 + 0,25 \cdot Z_{\alpha}^2} = \frac{0,25 \cdot 241 \cdot 1,96^2}{(241-1) \cdot 0,05^2 + 0,25 \cdot 1,96^2} = \frac{231,46}{0,6 + 0,96} = \frac{231,46}{1,56} = 148,33 \approx 149$$

Método

En este estudio se empleó el método analítico- sintético, debido a que se descompuso la variable de estudio en dimensiones y así poder comprender de mejor manera los aspectos que la constituyen, y por ende, ampliar la comprensión del fenómeno (Gómez, 2006).

También se empleó el método inductivo- deductivo, ya que se analizó la variable satisfacción laboral desde lo particular a lo general (Bernal, 2010).

Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, esta permitió recopilar información por medio de un cuestionario referente a la satisfacción laboral, para así conocer el criterio de los encuestados (Gómez, 2006).

El cuestionario de encuesta que se utilizó para analizar la satisfacción laboral de los funcionarios de ESVIAL EP fue el S20/23 de Meliá y Peiró (1998a), este está conformado por 23 ítems y es considerado una versión pequeña del cuestionario S4/82 elaborado por los mismos investigadores. El S20/23 permite evaluar la satisfacción laboral en un marco

Las limitaciones de tiempo y motivación son inherentes al entorno empresarial. En el mencionado cuestionario se consideró la satisfacción laboral en cinco dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el entorno físico, satisfacción con los servicios recibidos, satisfacción intrínseca con el trabajo y satisfacción con la participación. (Meliá y Peiró, 1998b).

El cuestionario de satisfacción laboral S20/23 se lo detalla en el Anexo 1.

Análisis de datos

Por ser un estudio cuantitativo, se realizaron mediciones que arrojaron datos numéricos, a través del programa Microsoft Excel se clasificaron intervalos de la escala que presenta el cuestionario S20/23, para luego establecer rangos porcentuales a dichos intervalos.

A continuación, se presentan los intervalos de escala del cuestionario S20/23 en la Tabla 3.

Tabla 3

Intervalos de la escala del cuestionario S20/23

Grado de satisfacción o insatisfacción	Intervalo
Muy Insatisfecho	0% - 14,285%
Bastante Insatisfecho	14,286% - 28,571%
Algo Insatisfecho	28,572% - 42,857%
Indiferente	42,858% - 57,143%
Algo Satisfecho	57,144% - 71,429%
Bastante Satisfecho	71,430% - 85,715%
Muy Satisfecho	85,716% - 100,00%

Fuente: La Medida de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 Meliá y Peiró (1998)

Adicionalmente, la variable de estudio presenta cinco dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo y Satisfacción con el nivel de participación, cada una de estas dimensiones agrupa determinado número de preguntas del cuestionario S20/23, las cuales se detallan a continuación en la Tabla 4.

Tabla 4
Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Preguntas
Satisfacción con la supervisión	13, 14, 15, 16, 17, 18
Satisfacción con el ambiente físico	6, 7, 8, 9, 10
Satisfacción con las prestaciones recibidas	4, 11, 12, 22, 23
Satisfacción intrínseca del trabajo	1, 2, 3, 5
Satisfacción con el nivel de participación	19, 20, 21

Fuente: La Medida de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 Meliá y Peiró (1998)

RESULTADOS

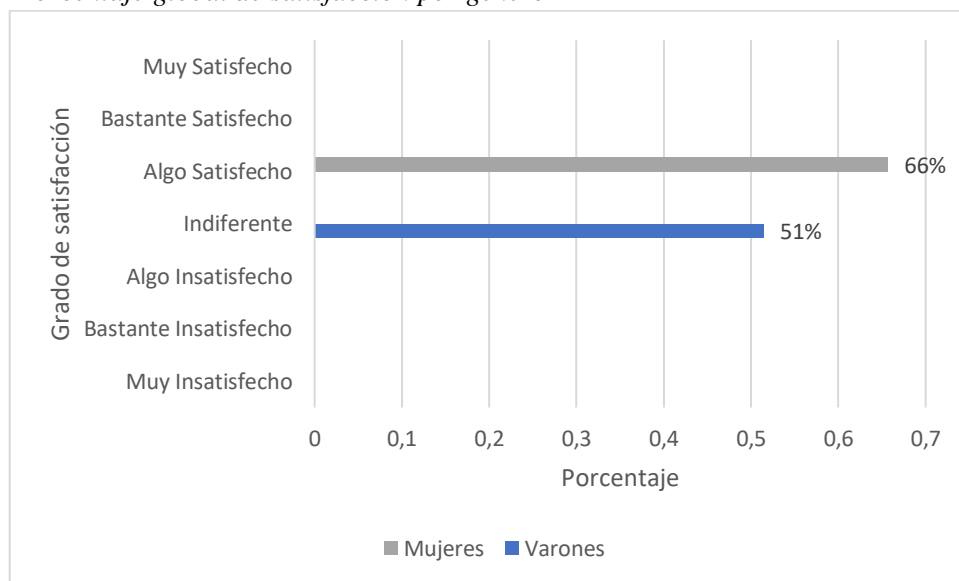
Una vez analizados los datos de los funcionarios de la Empresa Pública de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Esmeraldas - ESVIAL EP, que se recopilaban a través del cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró, se puede detallar lo siguiente en cuanto a los datos sociodemográficos.

El personal consultado estuvo conformado por un total de 149 colaboradores, de los cuales el 20% son mujeres y el 80% varones, el 70% del personal en mención tiene un rango de edad comprendido entre 25 y 29 años; adicionalmente, en referencia a su antigüedad laboral, el 64% lleva más de dos años trabajando en la institución, a su vez, el 56% mantiene una relación laboral a través de un contrato de servicios ocasionales, por otro lado, el 9% de los encuestados forman parte del personal administrativo y el 91% son agentes de tránsito.

En cuanto a la percepción de satisfacción laboral de los colaboradores de ESVIAL EP, en el año 2022, alcanzó un porcentaje global de 54%, según los intervalos de la escala del cuestionario S20/23 presentados en la Tabla 3, este porcentaje corresponde a un grado de satisfacción indiferente, lo cual significa que se encuentra en un punto intermedio donde no se evidencia satisfacción ni insatisfacción.

Pese a que el puntaje global de satisfacción laboral es bajo, cabe realizar algunas distinciones debido a las diferencias existentes entre la muestra analizada, por tal razón, al analizar la satisfacción laboral a partir del género se puede apreciar que las mujeres tienen una percepción de satisfacción mayor a la de los varones, ubicándose en un grado mayor, como se puede apreciar en la Figura 1.

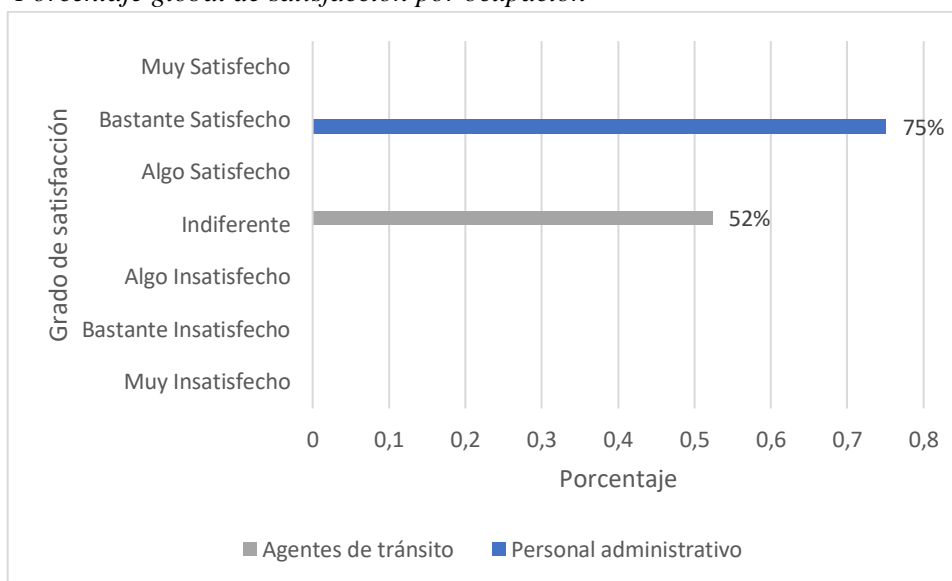
Figura 1.
Porcentaje global de satisfacción por género



Del mismo modo, se puede evidenciar un contraste mayor al hacer una diferenciación por ocupación entre los colaboradores del área administrativa y los agentes de tránsito, teniendo así que, por las condiciones complejas bajo las cuales desempeñan su labor los agentes de tránsito perciben la satisfacción laboral dos grados menos que el personal administrativo, en la Figura 2 se puede observar dicha diferencia.

Figura 2.

Porcentaje global de satisfacción por ocupación



Con respecto a las dimensiones que componen la variable satisfacción laboral estimadas por Meliá y Peiró (1998), a continuación, en la Tabla 5 se presentan los porcentajes alcanzados por cada dimensión y los grados de satisfacción equivalentes, teniendo así que, cuatro de ellas presentan un grado de satisfacción indiferente y la dimensión Satisfacción con la supervisión evidencia un grado mayor al resto, alcanzando el nivel algo satisfecho.

Tabla 5

Porcentajes de satisfacción laboral por dimensión

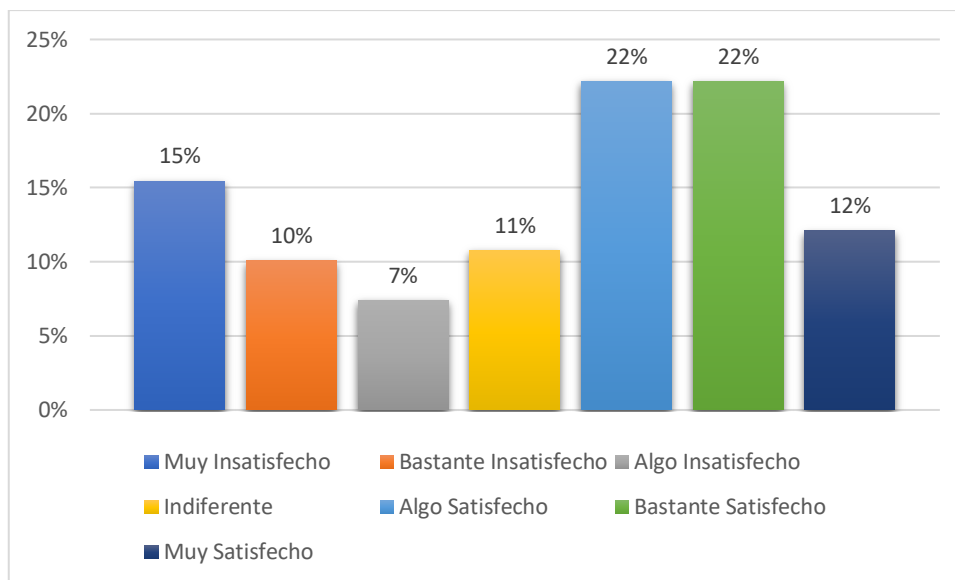
Dimensión	Porcentaje	Intervalo	Grado de satisfacción o insatisfacción
Satisfacción con la supervisión	58,837%	57,144% - 71,429%	Algo Satisfecho
Satisfacción con el ambiente físico	52,291%	42,858% - 57,143%	Indiferente
Satisfacción con las prestaciones recibidas	49,051%	42,858% - 57,143%	Indiferente
Satisfacción intrínseca del trabajo	55,968%	42,858% - 57,143%	Indiferente
Satisfacción con el nivel de participación	55,353%	42,858% - 57,143%	Indiferente

A continuación, se procede a presentar los niveles de satisfacción de cada factor que integra las dimensiones de la variable satisfacción laboral:

En relación a la dimensión Satisfacción con la supervisión, esta dimensión está conformada por seis factores, el primer factor es “Relaciones personales con sus superiores” donde los mayores porcentajes se sitúan entre algo satisfecho y bastante satisfecho, ambos con un 22%, dicha información se la puede visualizar a continuación, en la Figura 3.

Figura 3.

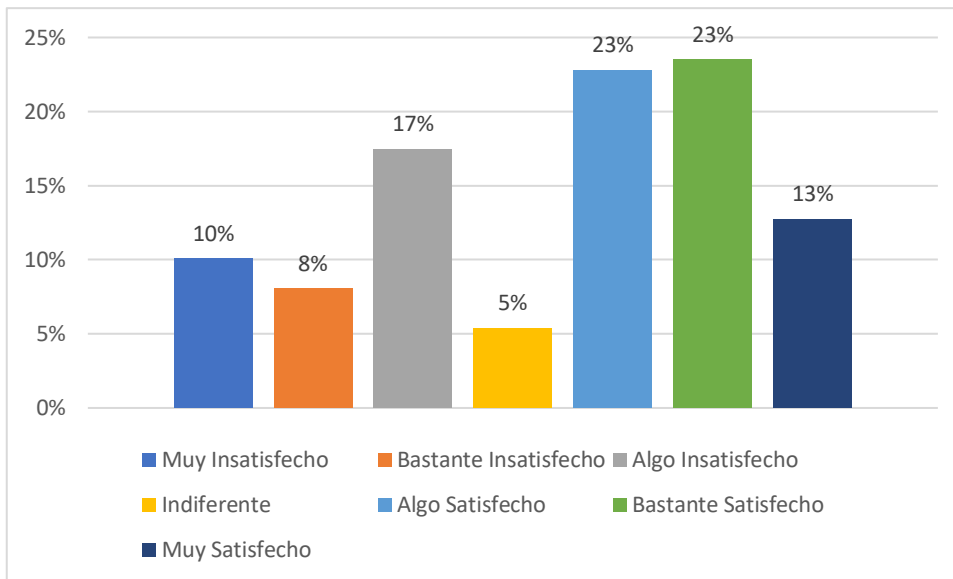
Porcentaje de Satisfacción -Relaciones personales con sus superiores.



El segundo factor es la “Supervisión ejercida sobre el colaborador”, los porcentajes de este factor se observan en la Figura 4, de igual manera que en el factor anterior, en este factor los porcentajes mayores se encuentran entre algo satisfecho y bastante satisfecho, con 23% en ambos; por otro lado, se evidencia también que el 35% presenta niveles de insatisfacción.

Figura 4.

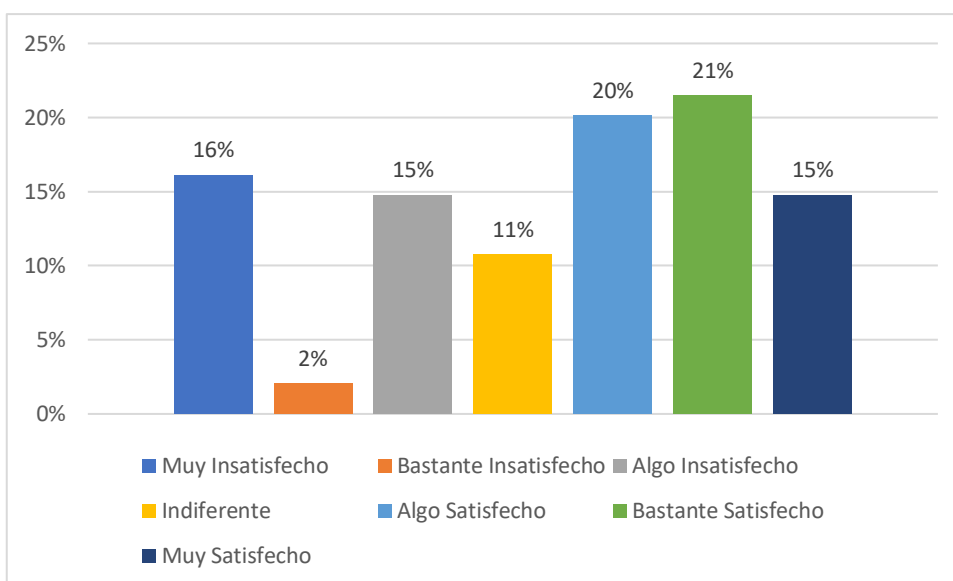
Porcentaje de Satisfacción - Supervisión ejercida sobre el colaborador.



El tercer factor es la “Proximidad y frecuencia con que se es supervisado”, este factor ratifica la tendencia existente de la dimensión Satisfacción con la supervisión, ya que, al igual que en los factores anteriores, los niveles con mayores porcentajes se encuentran en algo satisfecho y bastante satisfecho, con el 23% en ambos; sin embargo, se puede apreciar también que el 33% presenta niveles de insatisfacción, lo cual se muestra en la Figura 5.

Figura 5.

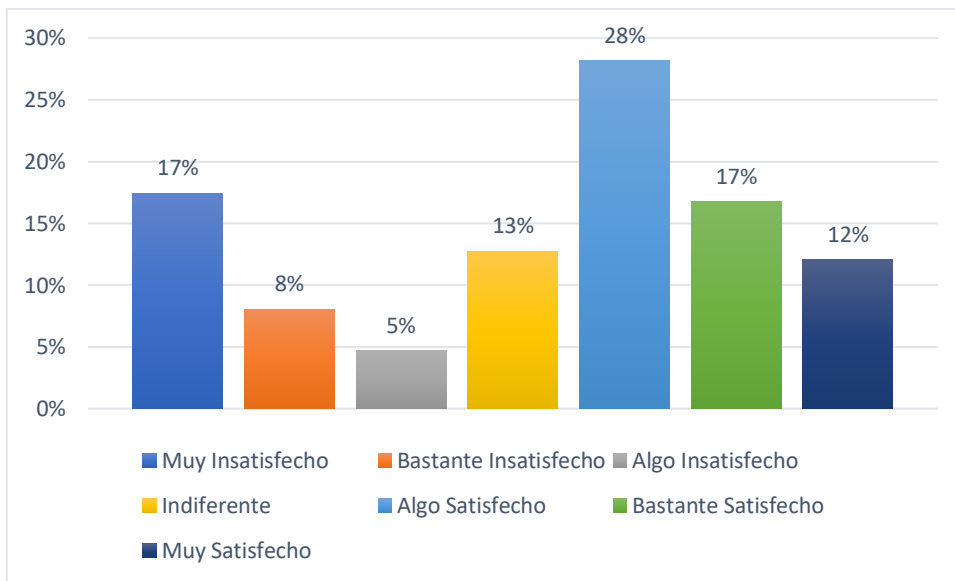
Porcentaje de Satisfacción - Proximidad y frecuencia con que es supervisado.



El cuarto factor es la “Forma en que sus supervisores juzgan su tarea”, en la Figura 6 se visualiza la tendencia en los dos niveles de satisfacción antes mencionados, pero existe una variación mayor entre los dos niveles, teniendo así un aumento con el 28% para algo satisfecho y una reducción con el 17% para bastante satisfecho; se mantiene la presencia de niveles de insatisfacción con un 30%.

Figura 6.

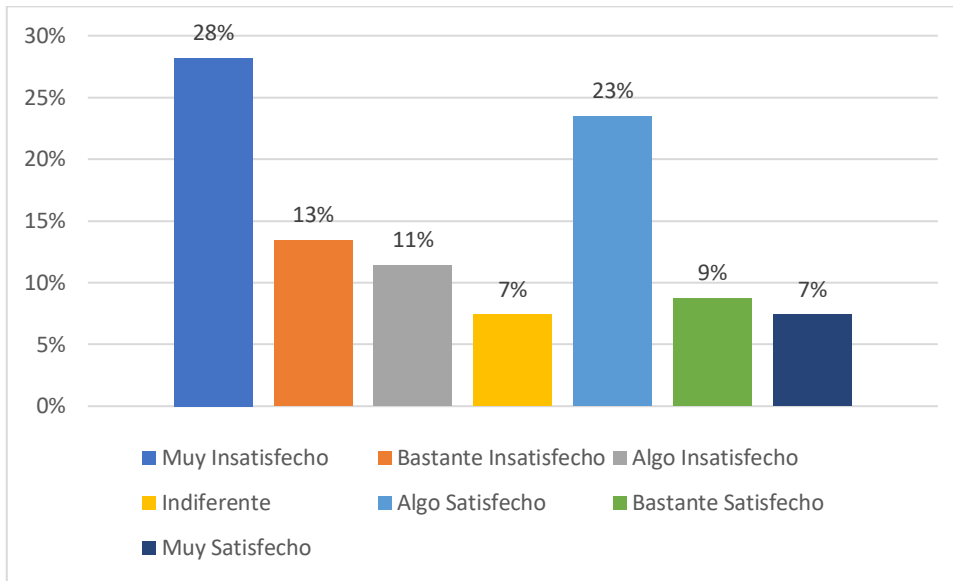
Porcentaje de Satisfacción - Forma en que sus supervisores juzgan su tarea.



El quinto factor es la “La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa”, donde los porcentajes que se destacan se encuentran situados en muy insatisfecho con un 28% y algo satisfecho con un 23%, en la Figura 7 se muestran los demás porcentajes que son menores al 13% y se encuentran distribuidos en los otros niveles de satisfacción.

Figura 7.

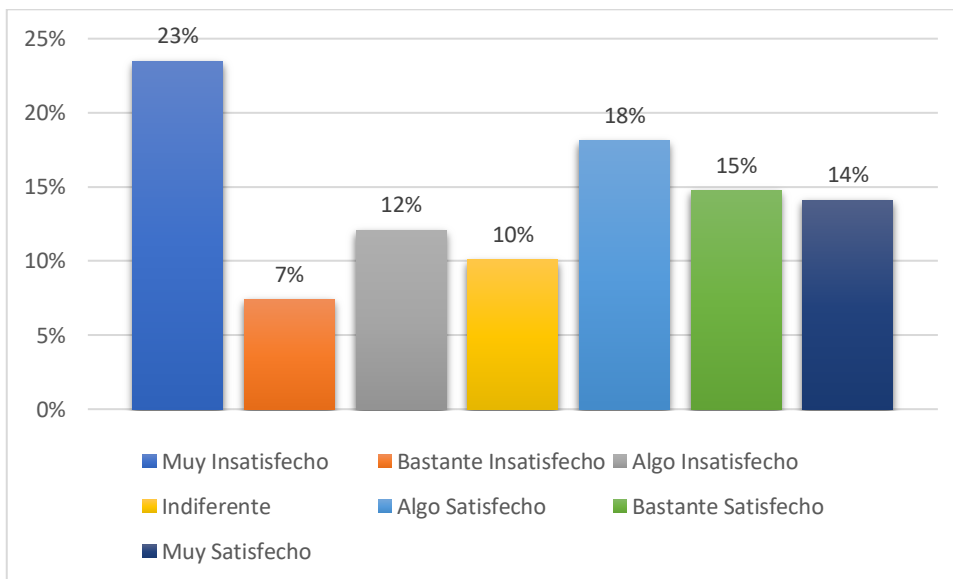
Porcentaje de Satisfacción - La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.



Por último, el sexto factor es el “El apoyo que recibe de sus superiores”, en la Figura 8 se puede apreciar que en este factor al igual que en el quinto, también se encuentran los porcentajes mayores distribuidos en muy insatisfecho y algo satisfecho, con el 23% y el 18% respectivamente.

Figura 8.

Porcentaje de Satisfacción - El apoyo que recibe de sus superiores.



De manera general, en la dimensión Satisfacción con la supervisión, un 38% presentó niveles de insatisfacción y un 53% niveles de satisfacción, datos que se muestran en la Tabla 6.

Tabla 6

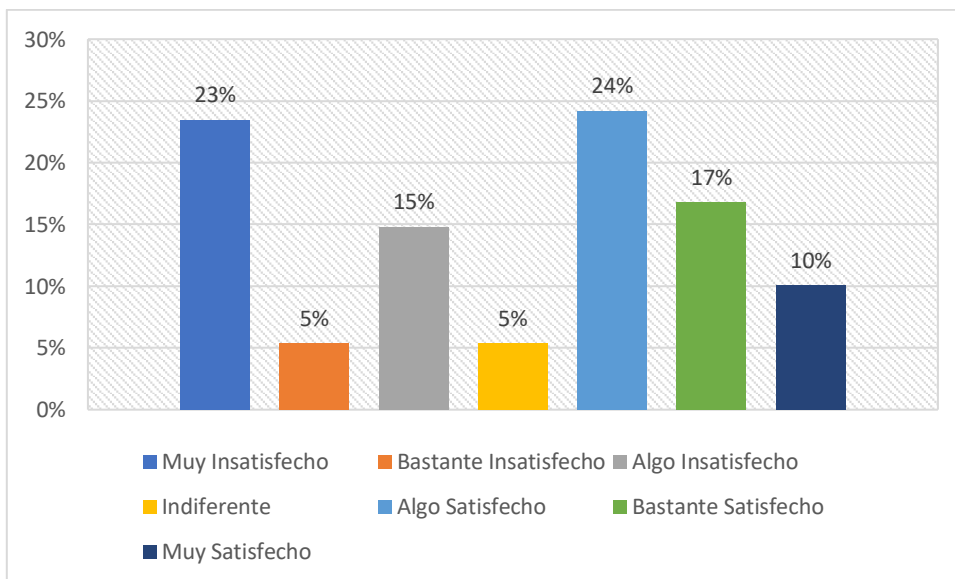
Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción con la supervisión

Nivel	Porcentaje de la muestra
Muy Insatisfecho	18%
Bastante Insatisfecho	8%
Algo Insatisfecho	11%
Indiferente	10%
Algo Satisfecho	22%
Bastante Satisfecho	18%
Muy Satisfecho	12%

Con respecto a la dimensión Satisfacción con el ambiente físico, esta dimensión está compuesta por cinco factores, el primer factor es la “Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo”, en la Figura 9 se observa que los porcentajes mayores se sitúan en muy insatisfecho con el 23% y algo satisfecho con el 24%

Figura 9.

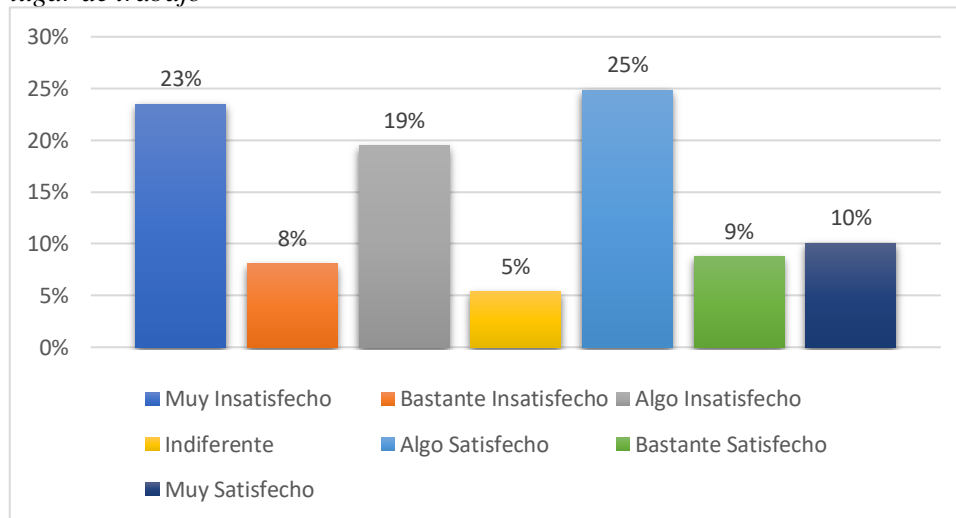
Porcentaje de Satisfacción - Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo



El segundo factor es “El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo”, en la Figura 10 se muestra que al igual que en el factor anterior, los porcentajes mayores se encuentran en muy insatisfecho con el 23% y algo satisfecho con el 25%, evidenciándose también 19% en el nivel algo insatisfecho.

Figura 10.

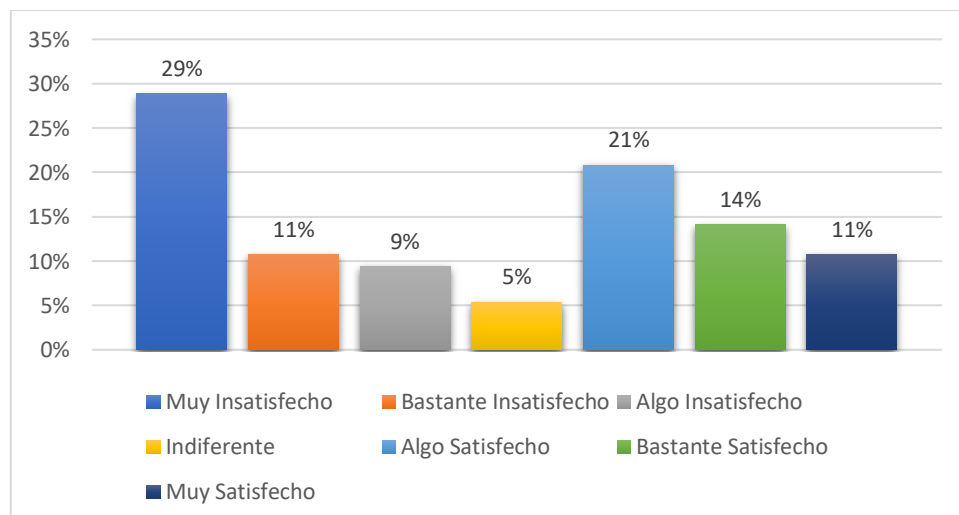
Porcentaje de Satisfacción - Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo



El tercer factor es la “Iluminación de su lugar de trabajo”, en este factor el porcentaje que se destaca es el 29% en muy insatisfecho, seguido de un 21% en algo satisfecho; en la Figura 11 se puede apreciar que el resto de porcentajes distribuidos en los demás niveles no sobrepasan el 14%.

Figura 11.

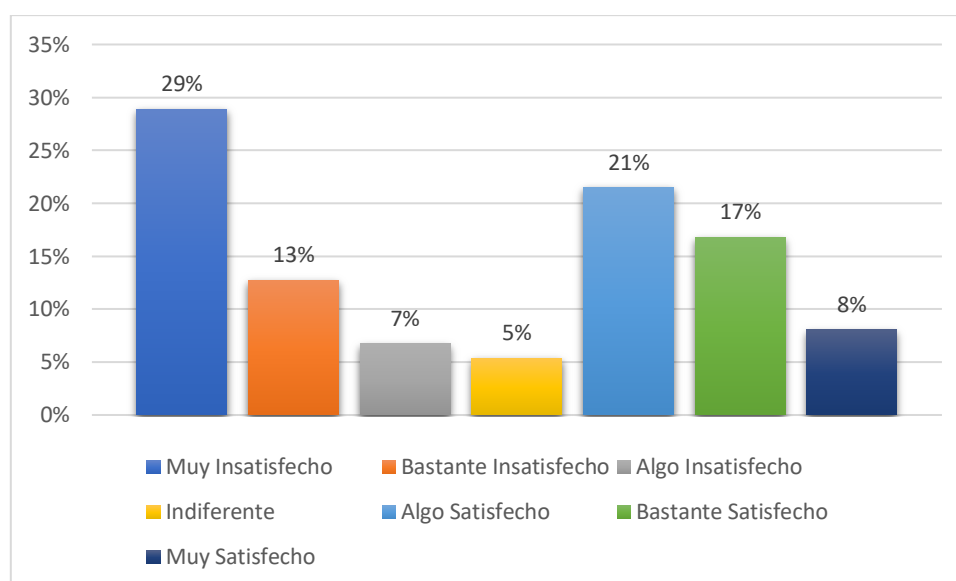
Porcentaje de Satisfacción - La iluminación de su lugar de trabajo



El cuarto factor es la “Ventilación de su lugar de trabajo”, en la Figura 12 se puede evidenciar la tendencia que presenta la dimensión Satisfacción con el ambiente físico al mantener porcentajes altos en el nivel muy insatisfecho, el cuarto factor también presenta un porcentaje alto en dicho nivel, alcanzando un 29%, seguido de un 21% en el nivel algo satisfecho.

Figura 12.

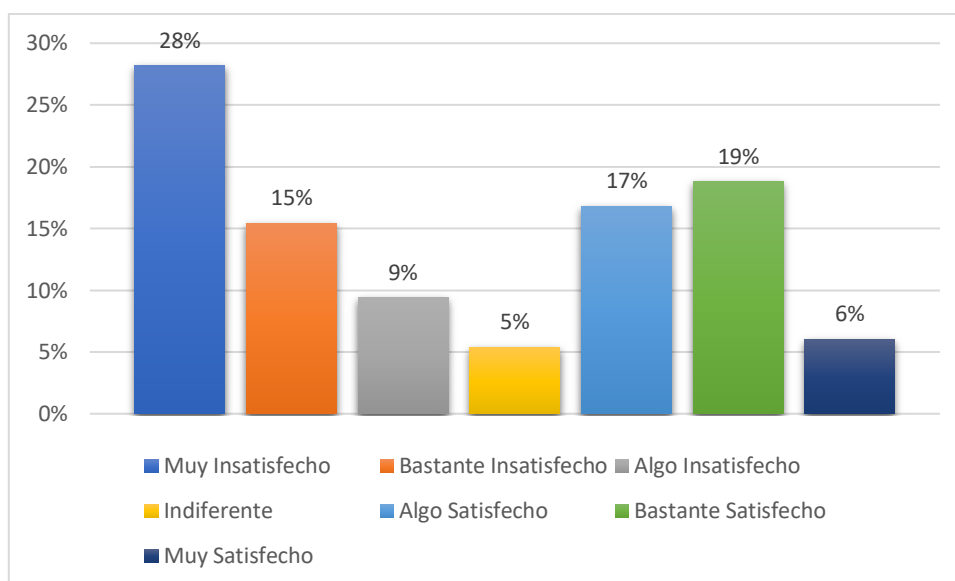
Porcentaje de Satisfacción - La ventilación de su lugar de trabajo.



El quinto factor es la “Temperatura de su local de trabajo”, tal como se puede visualizar en la Figura 13, en este factor se evidencian tres porcentajes destacados, entre ellos el 29% en muy insatisfecho, el 21% en algo satisfecho y el 17% en bastante satisfecho cabe señalar que el ambiente físico del personal administrativo que trabaja en oficinas con aire acondicionado dista totalmente del ambiente físico de los agentes de tránsito que trabajan en territorio a la intemperie, por tal razón se evidencian porcentajes representativos en el nivel muy insatisfecho.

Figura 13.

Porcentaje de Satisfacción - Temperatura de su local de trabajo



De manera general, en la dimensión Satisfacción con el ambiente físico, un 49% presentó niveles de insatisfacción y un 46% niveles de satisfacción, datos que se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7

Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción con el ambiente físico

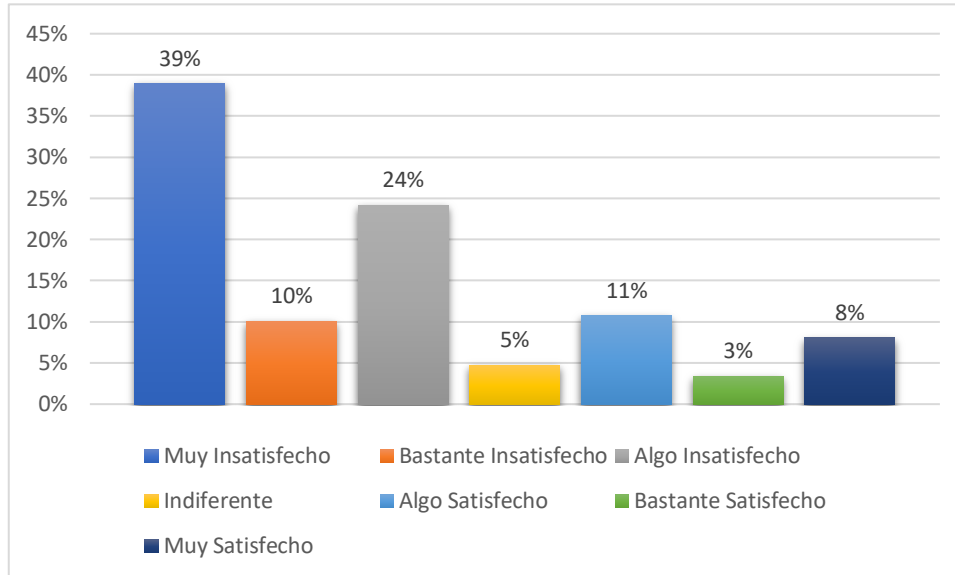
Nivel	Porcentaje de la muestra
Muy Insatisfecho	27%
Bastante Insatisfecho	10%
Algo Insatisfecho	12%
Indiferente	5%
Algo Satisfecho	22%
Bastante Satisfecho	15%
Muy Satisfecho	9%

Acerca de la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas, esta dimensión está integrada por cinco factores, el primer factor es “El salario que recibe el colaborador”, en la Figura 14 se observa que, con respecto a este factor, existe un mayor porcentaje de

colaboradores que perciben insatisfacción, teniendo que el 22% manifiesta niveles de satisfacción, versus el 73% que revela niveles de insatisfacción.

Figura 14.

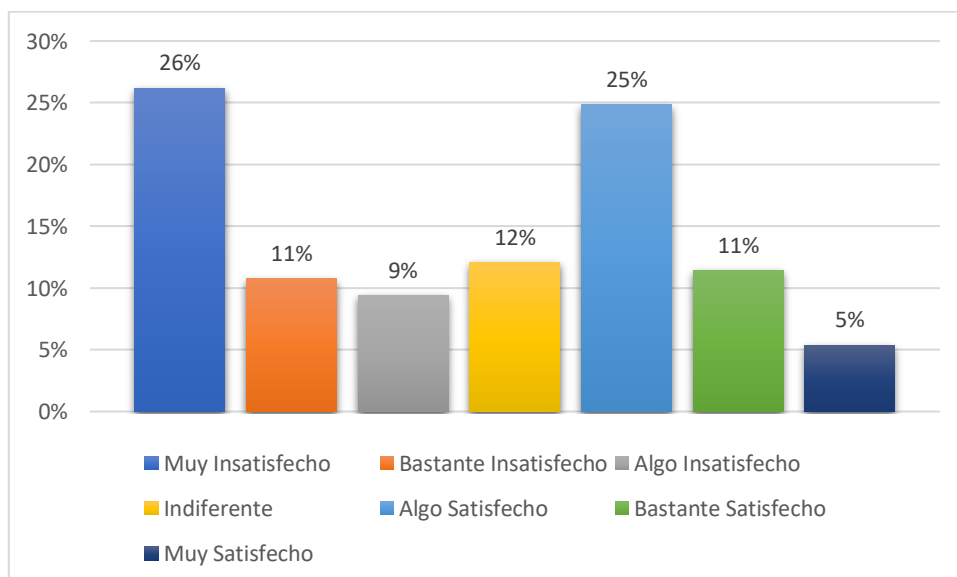
Porcentaje de Satisfacción - Salario que recibe el colaborador



El segundo factor es “Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa al colaborador”, teniendo sí que, los porcentajes predominantes se encuentran en los niveles muy insatisfecho y algo satisfecho con el 26% y el 25% respectivamente, los demás niveles de satisfacción presentan porcentajes no mayores al 12% como se lo puede visualizar en la Figura 15.

Figura 15.

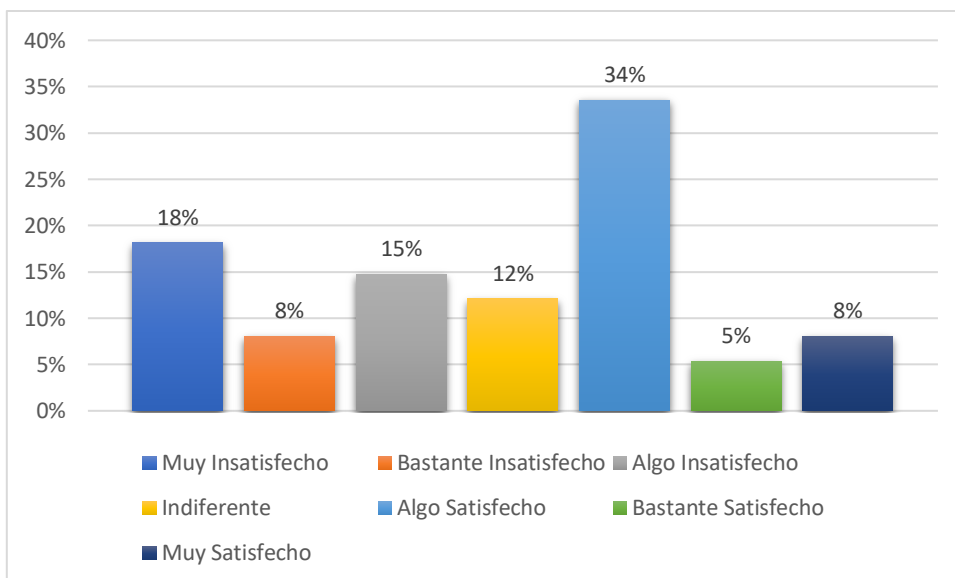
Porcentaje de Satisfacción - Oportunidades de formación que le ofrece la empresa al colaborador



El tercer factor es “Las oportunidades de promoción que tiene el colaborador”, en referencia a este factor, en la Figura 16 se aprecia que, aunque el porcentaje mayor se encuentra en el nivel algo satisfecho con el 34%, existe un 41% de colaboradores con niveles de insatisfacción.

Figura 16.

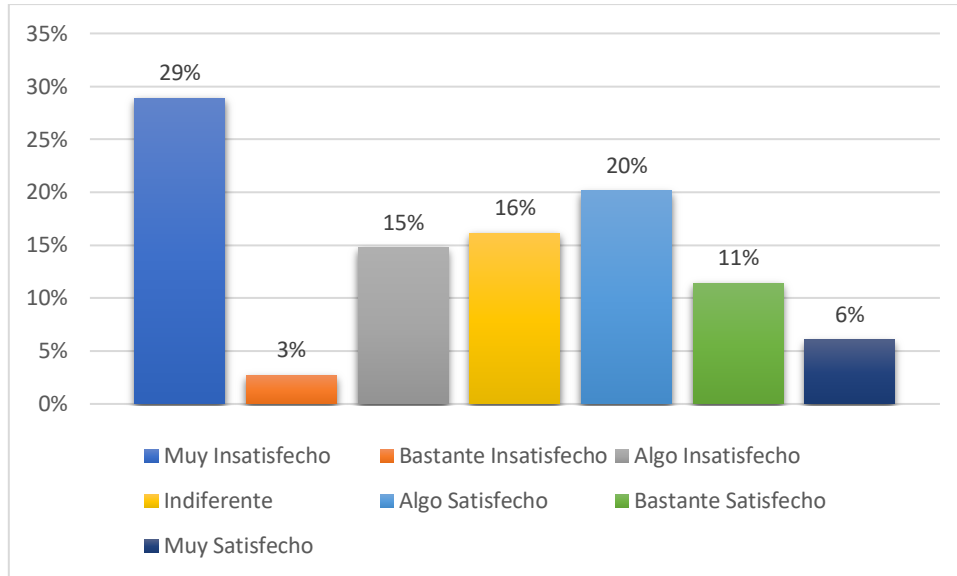
Porcentaje de Satisfacción - Oportunidades de promoción que tiene el colaborador



El cuarto factor es “El grado en que su empresa cumple convenios, disposiciones y leyes laborales”, en la Figura 17 se observa que es mayor el porcentaje de colaboradores que muestran niveles de insatisfacción con respecto a este factor, que el porcentaje que revela niveles de satisfacción, teniendo así, 47% y 37% respectivamente.

Figura 17.

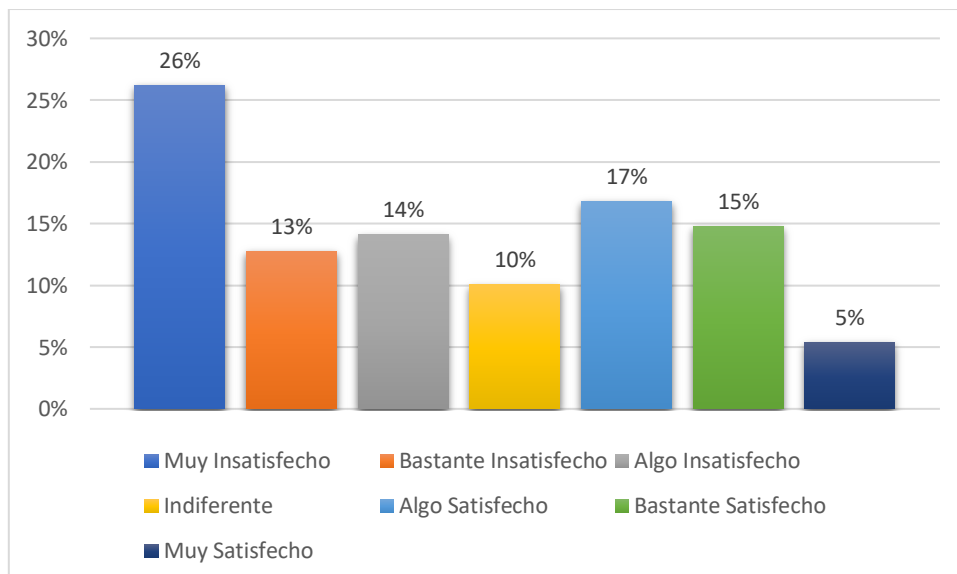
Porcentaje de Satisfacción - El grado en que su empresa cumple convenios, disposiciones y leyes laborales



El quinto factor es “La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales”, de igual manera que en el factor anterior, existe un mayor porcentaje de colaboradores que perciben niveles de insatisfacción en este factor, el 37% revela niveles de satisfacción, versus el 53% se sitúa en la insatisfacción, datos que se pueden visualizar en la Figura 18.

Figura 18.

Porcentaje de Satisfacción - Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales



De manera general, en la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas, un 52% presentó niveles de insatisfacción y un 37% niveles de satisfacción, datos que se muestran en la Tabla 8.

Tabla 8

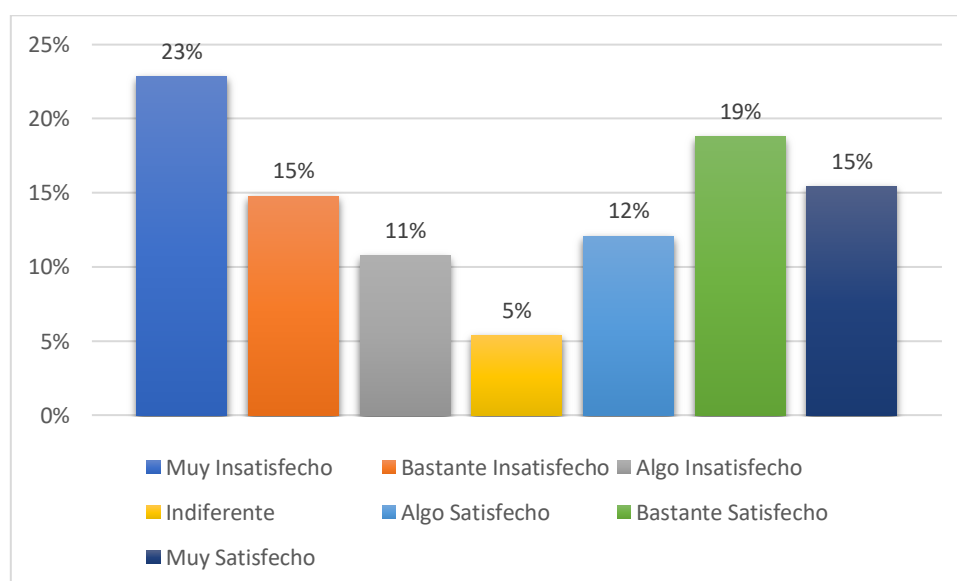
Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción con las prestaciones recibidas

Nivel	Porcentaje de la muestra
Muy Insatisfecho	28%
Bastante Insatisfecho	9%
Algo Insatisfecho	15%
Indiferente	11%
Algo Satisfecho	21%
Bastante Satisfecho	9%
Muy Satisfecho	7%

En relación con la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo, esta dimensión está formada por cuatro factores, el primero es “Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”, en la Figura 19 se evidencia que los porcentajes mayores están situados en los niveles muy insatisfecho con el 23% y bastante satisfecho con el 19%, los demás porcentajes que se encuentran distribuidos en los demás niveles no superan el 15%.

Figura 19.

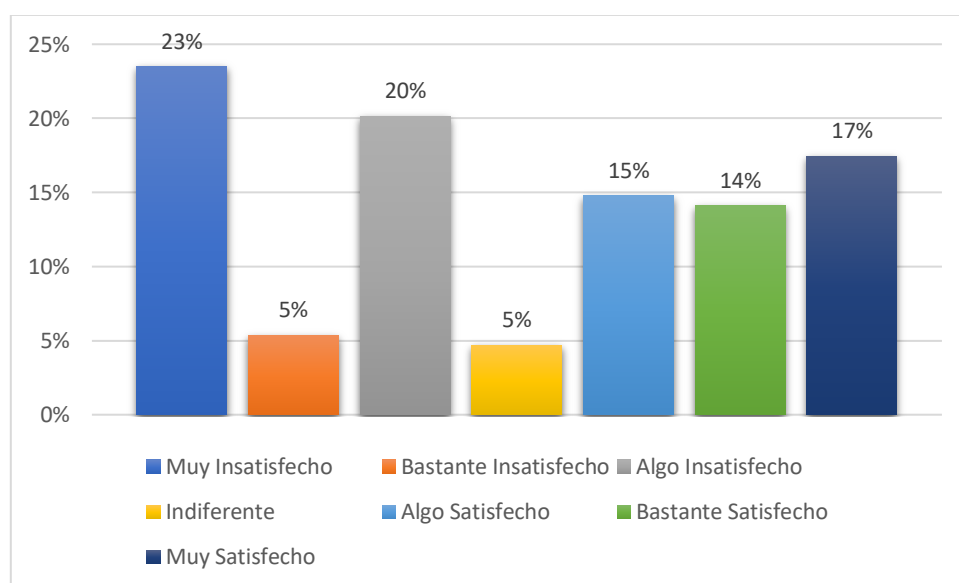
Porcentaje de Satisfacción - Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo



El segundo factor es “ Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca”, con respecto a este factor, los porcentajes mayores se encuentran en los niveles muy insatisfecho y algo insatisfecho con el 23% y 20% respectivamente, pese a ello, existen porcentajes altos en los niveles de satisfacción, revelando que un 46% de los colaboradores percibe satisfacción, lo cual se puede observar en la Figura 20.

Figura 20.

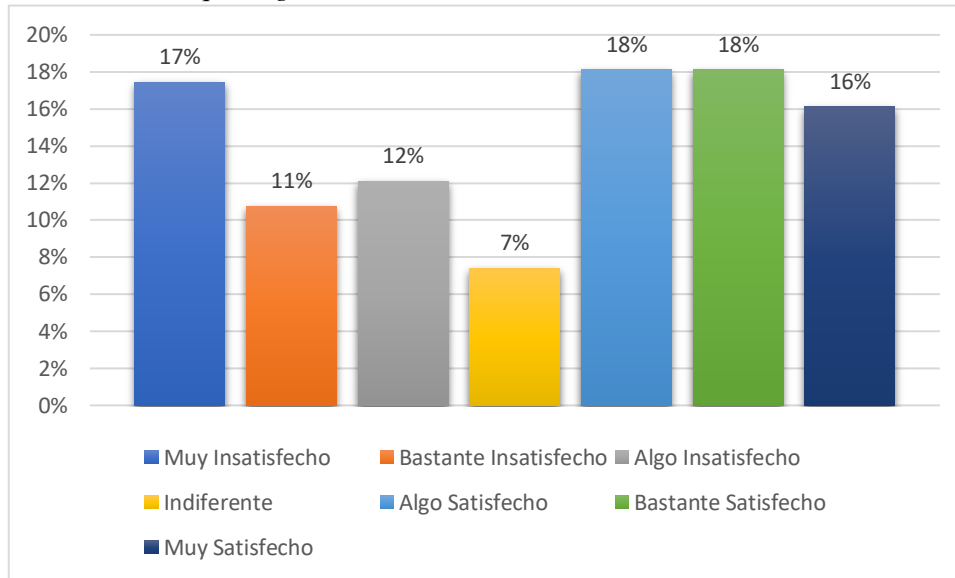
Porcentaje de Satisfacción - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca



El tercer factor es “Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta”, en la Figura 21 se puede apreciar que el 52% de los colaboradores perciben satisfacción ante este factor, por otro lado, el 40% manifiesta grados de insatisfacción.

Figura 21.

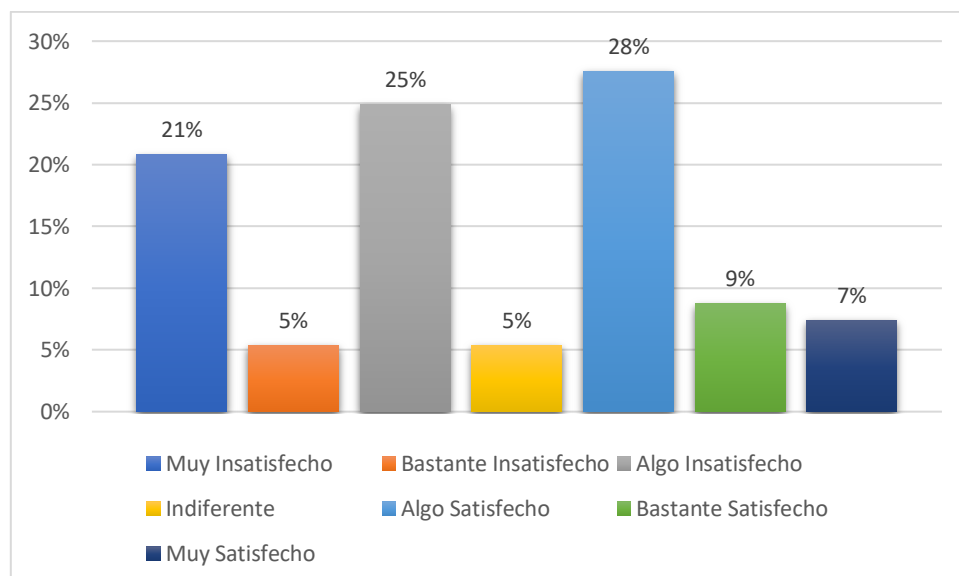
Porcentaje de Satisfacción - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta



El cuarto factor es “Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar”, con respecto a este factor, el porcentaje mayor se encuentra en algo satisfecho con un 28%, pese a ello se evidencian también niveles altos de insatisfacción, teniendo así que, el 25% se encuentra en el nivel algo insatisfecho y el 21% en muy insatisfecho, lo cual se puede visualizar en la Figura 22.

Figura 22.

Porcentaje de Satisfacción - Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar



De manera general, en la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo, un 47% presentó niveles de insatisfacción, al igual que el 47% niveles de satisfacción, datos que se muestran en la Tabla 9.

Tabla 9

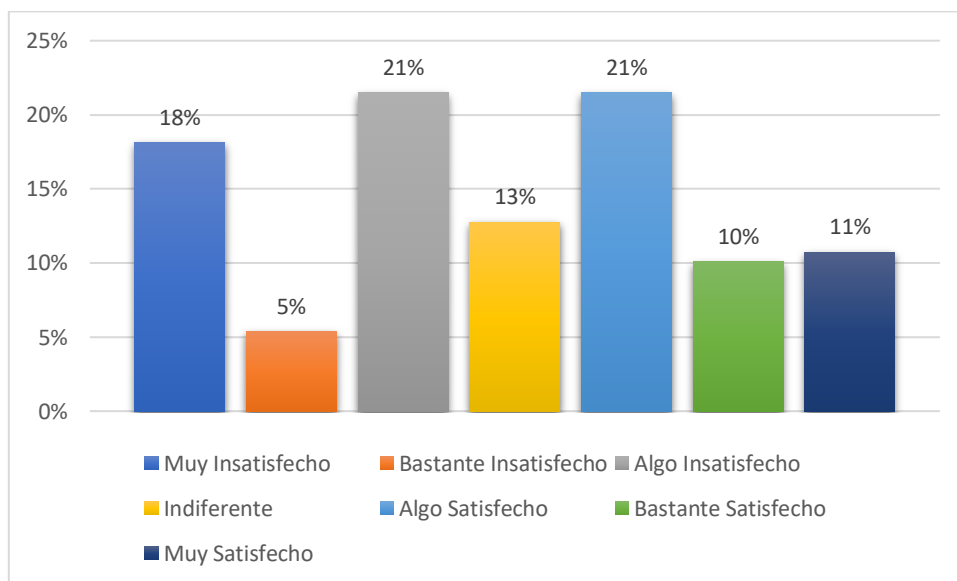
Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción intrínseca del trabajo

Nivel	Porcentaje de la muestra
Muy Insatisfecho	21%
Bastante Insatisfecho	9%
Algo Insatisfecho	17%
Indiferente	6%
Algo Satisfecho	18%
Bastante Satisfecho	15%
Muy Satisfecho	14%

En referencia a la dimensión Satisfacción con el nivel de participación, esta dimensión está compuesta por tres factores, el primer factor es “La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo”, en la Figura 23 se observa que el 44% evidencia niveles de insatisfacción, versus el 42% que muestra niveles de satisfacción.

Figura 23.

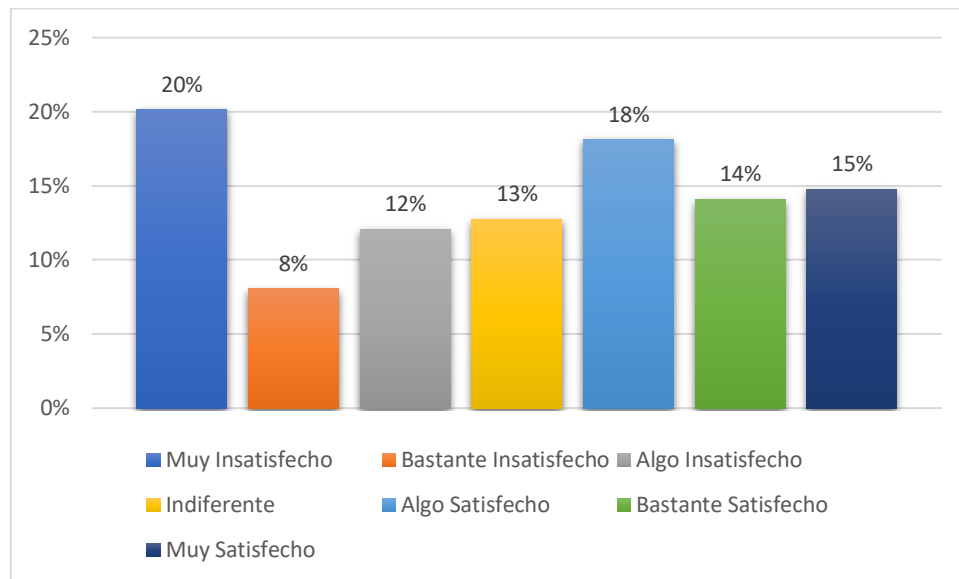
Porcentaje de Satisfacción - La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo



El segundo factor es “Su participación en las decisiones de su departamento o sección”, donde existe un mayor porcentaje de colaboradores que perciben satisfacción con un 47%, en comparación a los que muestran niveles de insatisfacción con un 40%, los valores en mención se observan en la Figura 24.

Figura 24.

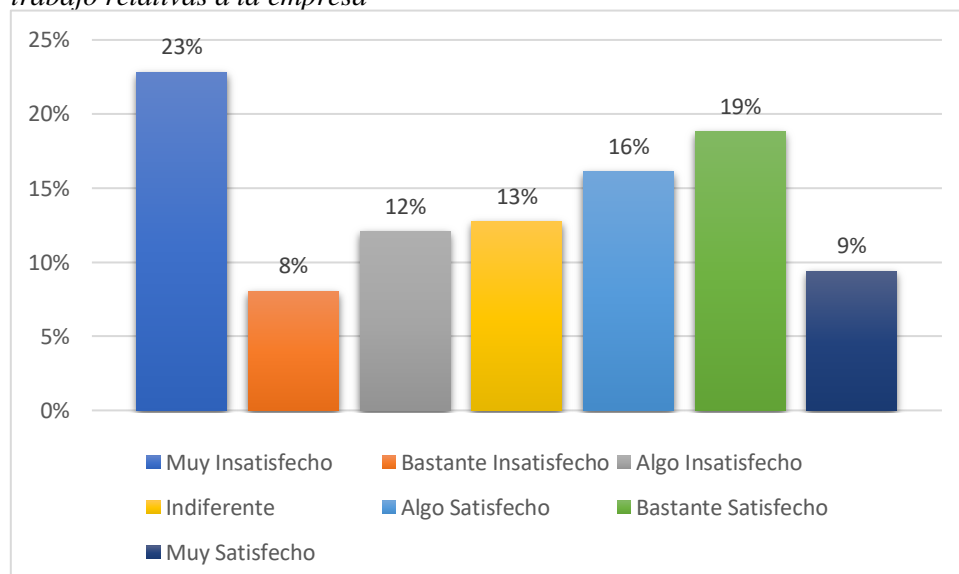
Porcentaje de Satisfacción - Su participación en las decisiones de su departamento o sección



Y el tercer factor es “Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa”, en la Figura 25 se visualiza que el mayor porcentaje se encuentra en muy insatisfecho con el 23%, a pesar de ello, un 44% muestra niveles de satisfacción.

Figura 25.

Porcentaje de Satisfacción - Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa



De manera general, en la dimensión Satisfacción con el nivel de participación, un 43% presentó niveles de insatisfacción y un 45% niveles de satisfacción, datos que se muestran en la Tabla 10.

Tabla 10
Niveles de satisfacción dimensión: Satisfacción con el nivel de participación

Nivel	Porcentaje de la muestra
Muy Insatisfecho	20%
Bastante Insatisfecho	7%
Algo Insatisfecho	15%
Indiferente	13%
Algo Satisfecho	19%
Bastante Satisfecho	14%
Muy Satisfecho	12%

Una vez presentados los niveles de satisfacción por dimensiones y los niveles de satisfacción de cada factor que integra cada dimensión, se pudo observar que todos presentan porcentajes altos de insatisfacción, por tal razón es importante promover la intervención en cada uno de ellos para lograr cambios en la percepción de satisfacción de los colaboradores de la Empresa Pública de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Esmeraldas - ESVIAL EP.

DISCUSIÓN

Después de haber sido presentados los resultados del análisis de la satisfacción laboral en ESVIAL EP, se pudo evidenciar que el porcentaje global de satisfacción obtenido fue del 54%, equivalente a un grado de satisfacción indiferente donde no se evidencia satisfacción ni insatisfacción; luego de analizar los datos por separado, entre el personal administrativo correspondiente al 9% de la muestra y el grupo de agentes de tránsito 91% del total de consultados, se pudo observar una diferencia significativa de dos grados en el rango de satisfacción.

Partiendo de lo expuesto en el párrafo anterior, el personal administrativo se sitúa en el grado bastante satisfecho, a su vez, otras investigaciones como la de Valle (2021), quien en su propuesta de mejora de satisfacción laboral en una empresa de servicios financieros de Ambato identificó que el personal encuestado se encontraba satisfecho con su trabajo; así como Burgos et al. (2019), quienes determinaron que el personal de una universidad pública regional chilena presentaba un nivel adecuado de satisfacción laboral; como también Atishree et al. (2021), quienes determinaron que los empleados de la industria bancaria en Rajastán se encontraban satisfechos con su trabajo y entre los elementos generados de satisfacción se encontraban las relaciones laborales y la seguridad laboral.

Al comparar los resultados de las investigaciones previas con los obtenidos por el personal administrativo de ESVIAL EP se puede apreciar que las personas que se sienten satisfechas con su trabajo son aquellas que se encuentran en entornos laborales seguros, partiendo del espacio físico adecuado dado por el espacio donde se realiza la labor, como por la higiene, iluminación, ventilación y temperatura con la que cuenta el lugar, como también por el ambiente laboral derivado de las relaciones interpersonales saludables tanto con los compañeros de trabajo, superiores, subordinados y usuarios del servicio ofrecido. El personal administrativo de ESVIAL EP es un grupo pequeño que labora en instalaciones ambientadas, claramente definidas y agradables, donde la relación laboral con sus superiores es adecuada y se percibe un ambiente de igualdad y justicia en el trato, elemento que promueven la percepción de satisfacción.

De igual manera, al realizar una comparación de los datos obtenidos por el personal administrativo de ESVIAL EP. con los resultados de Burgos et al. (2019), quienes determinaron que el nivel de satisfacción laboral de una muestra conformada por 42

colaboradores de una universidad pública chilena era adecuado y a su vez estaban directamente relacionados con la variable clima laboral; dichos resultados ratifican lo evidenciado en el personal administrativo de ESVIAL EP, puesto que, las personas que se encuentran inmersas en un clima laboral adecuado presentan mayores niveles de satisfacción laboral, entendiendo al clima laboral como un conjunto de elementos que afectan el desenvolvimiento del colaborador, entre ellos se encuentran: el espacio físico donde desempeña su labor, el ambiente físico, factores ambientales, tipo de estructura organizacional, estilos de liderazgo y tipo de comunicación; entre mejor percibidos por el colaborador sean estos elementos, mayores niveles de satisfacción laboral presentarán.

A su vez, comparando los resultados del personal administrativo de ESVIAL EP con los resultados obtenidos por Sánchez (2019), quien a través de un estudio realizado a 120 empleados de una organización estatal determinó la existencia de una relación moderada y significativa entre las variables satisfacción laboral y productividad; de dichos resultados se puede inferir que el personal administrativo de ESVIAL EP que se sitúa en el grado bastante satisfecho presentará niveles de productividad mayores que aquel personal de la institución con niveles menores de satisfacción laboral.

En referencia a los agentes de tránsito, este grupo se situó en el grado indiferente lo que indica que no evidencian satisfacción o insatisfacción con respecto a su trabajo, al comparar estos resultados con los expuestos por Zhang et al. (2019), quienes realizaron un análisis comparativo transnacional de la satisfacción laboral, las expectativas laborales y los atributos del trabajo, se evidenció que las expectativas insatisfechas con respecto a un trabajo interesante, altos salarios y las oportunidades de ascenso son elementos que marcan la diferencia entre el grado de satisfacción de los trabajadores chinos con el grado de satisfacción de trabajadores de otros países.

De igual forma que lo demostrado por Zhang et al. (2019) en el párrafo anterior, la satisfacción laboral de los agentes de tránsito de ESVIAL EP se ve afectada por elementos como las condiciones físicas en las que realizan su labor, las prestaciones recibidas y las actividades esenciales de su cargo.

En Ecuador, un agente de tránsito es responsable de regular y controlar el tráfico vehicular y peatonal, asistir a los conductores y peatones en caso de emergencia o accidentes, brindar educación y concientización sobre leyes de tránsito y seguridad vial, verificar documentación habilitante, hacer cumplir las leyes de tránsito y sancionar a los

infractores, mantener y actualizar registros e informes de tránsito, colaborar con otros departamentos y organizaciones en eventos y actividades de tráfico, entre otras actividades, por las responsabilidades mencionadas el trabajo de un agente de tránsito suele ser estresante y requiere una gran concentración y habilidades de comunicación y resolución de problemas, su labor también demanda que cuente con un buen estado físico y mental debido a que debe estar dispuesto a trabajar en horarios rotativos, incluyendo fines de semana y días festivos, en condiciones físicas extremas como lluvia, sol, calor, así como también tratar con personas nerviosas, alteradas, irrespetuosas o bajo los efectos del alcohol. Estos elementos afectan la percepción de satisfacción que tienen los agentes de tránsito con respecto a su trabajo, estas condiciones laborales son opuestas a las que experimenta el personal administrativo, por tal razón su percepción de satisfacción es diferente.

Cabe señalar que los elementos antes mencionados forman parte de la naturaleza del trabajo del agente de tránsito, la organización no puede cambiar esa realidad, pero sí puede fomentar acciones conducentes a generar que esa realidad sea más llevadera y así elevar la percepción de satisfacción por la repercusión que tiene esta en la motivación y en el rendimiento del colaborador, como acciones se puede dotar de implementos especializados para trabajo en condiciones climáticas extremas y capacitar frecuentemente en temas relacionados a comunicación, neurolingüística y manejo de situaciones estresantes y de conflicto.

CONCLUSIONES

Con base en los hallazgos obtenidos del Análisis de la satisfacción laboral en la Empresa Pública de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Esmeraldas - ESVIAL EP, en el año 2022, se concluye lo siguiente:

La satisfacción laboral de los colaboradores de ESVIAL EP en el año 2022 obtuvo un porcentaje global de 54% correspondiendo a un grado de satisfacción indiferente, pese a ello, al clasificar la muestra por género o por ocupación se evidenció que las mujeres y el personal administrativo revelan mayor grado de satisfacción.

En cuanto a la satisfacción con la dimensión supervisión, el 56% de los encuestados se mostró satisfecho en el primer factor: “relaciones personales con los superiores”, y en el segundo factor “supervisión de compañeros” el nivel de satisfacción llegó al 56% con un 56%. satisfecho también con el tercer factor: “Cercanía y frecuencia de la supervisión” y el 57% con el cuarto factor: “Cómo evalúa el gerente sus tareas” Satisfecho, en el quinto factor: “trato justo de su empresa” el 52% está insatisfecho., en el sexto factor: “apoyo de la dirección” el 47% está satisfecho.

En cuanto a la satisfacción con la dimensión ambiente físico el primer factor tiene: “limpieza, higiene y salud en el lugar de trabajo” 51% satisfecho, el segundo factor: “ambiente físico y espacio utilizable en el lugar de trabajo” 50% insatisfecho, el 49% se mostró insatisfecho con el tercer factor: “iluminación en el lugar de trabajo”, el 46% se mostró satisfecho con el cuarto factor: “ventilación en el lugar de trabajo”, mientras que en el quinto De los tres factores: “Temperatura en su lugar de trabajo”, el 52% expresó insatisfacción.

Acerca de la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas, en el primer factor: “Salario que recibe el colaborador” el 73% exteriorizó niveles de insatisfacción, en el segundo factor: “Oportunidades de formación que le ofrece la empresa al colaborador” el 46% mostró niveles de insatisfacción, en el tercer factor: “Oportunidades de promoción que tiene el colaborador” el 47% reveló niveles de satisfacción, en el cuarto factor: “Grado en que su empresa cumple convenios, disposiciones y leyes laborales” el 47% mostró niveles de insatisfacción y en el quinto factor: “Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales” el 53% reveló niveles de insatisfacción.

En cuanto a la satisfacción con la dimensión supervisión, el 56% de los encuestados se mostró satisfecho en el primer factor: “relación personal con los superiores”, y en el

segundo factor: “supervisión de compañeros” alcanzó un nivel de satisfacción del 56%, el 56% se mostró satisfecho. Satisfecho también con el tercer factor: “Cercanía y frecuencia de la supervisión” y el 57% con el cuarto factor: “Cómo evalúa el gerente sus tareas” Satisfecho, el quinto factor: “trato justo de su empresa” El 52% está insatisfecho, el sexto factor: "apoyo de la dirección" 47% están satisfechos.

En cuanto a la dimensión de satisfacción laboral intrínseca, en el primer factor: “Satisfacción por el propio trabajo”, el 49% expresó insatisfacción, y en el segundo factor: “La oportunidad que te da el trabajo de completar las cosas que te gustan. Se destaca” el 48% expresó insatisfacción, en el tercer factor: “Tu trabajo te permite hacer las cosas que te gustan” el 52% expresó satisfacción, en el cuarto factor Promedio: “Metas, tareas y productividad debes hacerlo” con el 51% insatisfecho. En cuanto a la dimensión de satisfacción con el nivel de participación, en el primer factor: “La capacidad de tomar decisiones independientes sobre aspectos relacionados con su trabajo”, el 44% está insatisfecho, en el segundo factor: “Tu participación el 47% de los encuestados está satisfecho, mientras que en el tercer factor: “Tú participas el 44% de los encuestados está satisfecho con la toma de decisiones en un grupo de trabajo relacionado con la empresa.

De las cinco dimensiones que componen las variables de satisfacción laboral, son necesarias las siguientes intervenciones para lograr mejoras en la percepción de satisfacción de los empleados: satisfacción con el entorno físico, satisfacción con los beneficios recibidos, satisfacción interna con el trabajo y satisfacción con el grado de implicación de los grupos de interés, centrándose en particular en los siguientes factores: el entorno físico y el espacio disponible en su lugar de trabajo, la iluminación en su lugar de trabajo, la temperatura en su lugar de trabajo, el salario que reciben sus socios comerciales, las oportunidades de capacitación que su empresa ofrece a sus socios comerciales entre, su ¿En qué medida la empresa respeta la leyes, reglamentos y leyes laborales, cómo su empresa negocia la mano de obra, qué tan satisfactorio es su trabajo, qué oportunidades laborales le brinda, en qué es bueno, qué le permite su trabajo para que las cosas sean posibles. lo que le gusta, los objetivos, las tareas y la productividad que necesita lograr, y la capacidad de tomar decisiones independientes sobre aspectos de su trabajo.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados presentados en esta investigación se recomienda:

Realizar una valoración de aquellos indicadores que han dado como resultado insatisfacción para poder crear estrategias de mejora y en aquellos resultados satisfactorios mantener y hacer un seguimiento para poder mejorar.

Realizar un plan de intervención con actividades conducentes a mejorar la percepción de satisfacción de los colaboradores de ESVIAL EP, el plan en mención puede ser elaborado por la Unidad de Talento Humano de la institución o por maestrantes de la Maestría en Gestión de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Esmeraldas.

Después de haber implementado el plan de mejora sugerido, se recomienda realizar el mismo estudio para determinar los cambios en el grado de satisfacción de los colaboradores de ESVIAL EP.

Crear un equipo que realice un seguimiento continuo en las dimensiones y la evolución de las estas, con el fin de conocer constantemente el nivel de satisfacción laboral existente y actuar de manera inmediata para poder aplicar el plan de mejora que involucre a todo el personal.

REFERENCIAS

- Arias, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños 2004. *Enfermería en Costa Rica*, 28(1), 12-19.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Atishree, B., Swati, M., Trilok, K. (2021). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *Materials Today: Proceedings*, Volume 37(2), 170-174.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Burgos, A., Vidal, Y., y Chiguay, C. (2019). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad pública regional chilena. *Revista Inclusiones*, 6, 312-326.
- Cascio, W. (2015). *Managing Human Resources*. Mcgraw-Hill Us Higher Ed
- Cavalcante, J. (2005). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona, Bahía-Brasil.
- Chiang, M., Vega, M., Martín, M., Rodrigo, M., y Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2005): *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw – Hill Interamericana. S.A
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. México D.F., México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Montecristi. Registro Oficial #449. Recuperado de: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

- De la Valle, M., Romero, J., Mercado, A., y Díaz, S. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina (Col)*, 21(1), 138-152.
- ESVIAL (2021). Nuestro Trabajo. Recuperado de: <https://esvialep.gob.ec/nosotros/>
- ESVIAL (2022). Rendición de cuentas Período 2021. Recuperado de: <https://esvialep.gob.ec/wp-content/uploads/2022/06/1.-INFORME-DE-GESTION-ESVIALEP-2021.pdf>
- Gómez, C. (2006). *La Investigación Científica en Preguntas y Respuestas*. Ecuador: UNIANDES
- Griffin, R., Phillips, J., y Stanley, G. (2017). *Comportamiento organizacional, administración de personas y organizaciones*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill
- Hernández, E., y Medina, X. (2020). Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 28(1), 37-48.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley
- Judge, T., Thoresen, C., Bono, J., & Patton, G. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127, 376–407
- Kreitner, R., y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las Organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP. (2010). Quito. Registro Oficial Suplemento 294
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.

- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Meliá, J., y Peiró, J. (1998a). *Satisfacción laboral S20/23*. España: Universidad de Valencia
- Meliá, J., y Peiró, J. (1989b). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2022). El trabajo decente. Consultado el 1 de febrero de 2023. <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>
- Perry, J. (1961). *Las relaciones humanas en la industria*. Buenos Aires : Selección Contable
- Ramírez, M. (2015). *Relación entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nicaragua
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación
- Robbins, P., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito- Ecuador.
- Sánchez, J. (2019). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018 (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima-Perú.
- Spector, Paul. (2002). *Psicología industrial y organizacional, Investigación y Práctica*. México: El Manual Moderno.
- Torres, A. (2018). Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de El Oro. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil- Ecuador.

- Valle, M. (2021). Propuesta de mejora de satisfacción laboral en una empresa de servicios financieros de Ambato (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato-Ecuador
- Varas, I. (2019). Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores (Tesis de maestría). Universitat de Barcelona, Barcelona-España
- Wang, F., Pollock, K., & Hauseman, C. (2018). School principals' job satisfaction: The effects of work intensification. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, 185, 73–90.
- Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *The American review of public administration*, 33(1), 70-90.
- Wright, T., & Bonett, D. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of management*, 33(2), 141-160.
- Zhang, X., Kaiser, M., Nie, P., & Sousa-Poza, A. (2019). Why are Chinese workers so unhappy? A comparative cross-national analysis of job satisfaction, job expectations, and job attributes. *PLOS ONE*, 14(9), e0222715. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0222715>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>