



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**Dirección de Investigación y Posgrado**

**Maestría en Gestión del Talento Humano**

Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora del Pacífico  
S.A, año 2020

**Línea de Investigación:**

Administración eficiente de las organizaciones para la competitividad  
sostenible y global

**Autor:**

Ing. Néstor Javier Solórzano Jiménez

**Tutora.**

Ing. Yanina Patricia Bazurto Roa, M.Sc.

Esmeraldas – Ecuador

Marzo 2021

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 del Talento Humano.

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora del Pacifico S.A.

**Autor:** Ing. Néstor Javier Solórzano Jiménez.

Ing. Yanina Patricia Bazurto Roa, M.Sc.  
**DIRECTORA DE TESIS**

f. \_\_\_\_\_

Ing. José Luis Vergara Torres, M.Sc.  
**LECTOR 1**

f. \_\_\_\_\_

Econ. Yulien Herrera Díaz, PhD.  
**LECTOR 2**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Washington David Puente Holguin, M.Sc.  
**DIRECTOR DE POSGRADO**

f. \_\_\_\_\_

Abg. Alex David Guashpa Gomez, M.Sc.  
**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

f. \_\_\_\_\_

Esmeraldas – Ecuador  
Marzo 2021

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Néstor Javier Solórzano Jiménez, portador de la cedula de ciudadanía N°. 080377512 declaro que los resultados en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Magister en Gestión del 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 propuesto de investigación y luego redacción de este documento son de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Néstor Javier Solórzano Jiménez.

C.I 0803775121

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, Ing. Yanina Patricia Bazurto Roa, M.Sc, en calidad de Directora de Tesis, certifico que: el estudiante Néstor Javier Solórzano Jiménez, ha incorporado las sugerencias al trabajo de investigación titulada; Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora Del Pacifico S.A, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de acuerdo a lo que establece el reglamento de la PUCESE.

Ing. Yanina Patricia Bazurto Roa, M.Sc.  
**DIRECTORA DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme cumplir esta meta importante en mi vida y por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante a pesar de las adversidades.

A mi madre y hermano por confiar siempre en mí, por su apoyo moral para continuar con mis estudios, gracias madre por todo lo que haces y has hecho a lo largo de mi vida, este título es para ti.

A mi novia y mis gatas, quienes son mi apoyo incondicional en todo momento.

A mis docentes y tutora por transmitirme sus conocimientos a lo largo del programa de maestría.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por permitirme finalizar una meta más en mi vida.

A mi asesora Ing. Yanina Patricia Bazurto Roa, M.Sc, y mis lectores: Ing. José Luis Vergara Torres, M.Sc, y Econ. Yulien Herrera Díaz, PhD, por su paciencia, esfuerzo, experiencia y dedicación, que fueron claves del buen trabajo de investigación que se realizó.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por formarme como profesional, a todos mis docentes que pasaron por el aula de clases; gracias por impartir sus conocimientos con cada uno de nosotros sus conocimientos y de esta manera poder obtener nuestro mejor potencial.

Para todos ellos, mi eterna gratitud.

**Néstor Javier Solórzano Jiménez**

## RESUMEN

La satisfacción laboral es un tema de gran interés para las empresas y organizaciones, el conocer su nivel podrá aportar de manera positiva dentro de las mismas. El propósito del presente estudio fue determinar el grado satisfacción laboral de los trabajadores de la Constructora y Consultora del Pacifico S.A, ubicada en la ciudad de Esmeraldas. La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo, para la medición de satisfacción laboral se empleó el análisis estadístico de los datos mediante el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23” de (Meliá & Peiró, 1989), que contiene 23 preguntas divididas en cinco dimensiones: 1. Satisfacción con la supervisión. 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; 3. Satisfacción intrínseca del trabajo; 4. Prestaciones recibidas y 5. Satisfacción con la participación. Las encuestas se efectuaron a 30 colaboradores, que representan el número total de la población de la empresa. Los resultados obtenidos del análisis determinaron que: el 78% (24 colaboradores) se encuentran satisfechos de forma general en la organización. Además, el 11% (3 trabajadores) muestran un nivel indiferente, y por último el 11% (3 colaboradores) restante indico insatisfacción. Demostrando así que, aun cuando la satisfacción es alta, existen quienes se encuentran en un nivel bajo e indiferente de satisfacción que requieren atención.

**Thesis Title:** Job satisfaction of the company Constructora y Consultora del Pacífico S.A, year 2020

## **ABSTRACT**

Job satisfaction is a topic of great interest to companies and organizations, knowing its level can contribute positively within them. The purpose of this study was to determine the degree of job satisfaction of the workers of Constructora y Consultora del Pacifico S.A, located in the city of Esmeraldas. The research that was carried out was descriptive, not cross-sectional experimental, with a quantitative approach. Statistical analysis of the data was used to measure job satisfaction using the Job Satisfaction Questionnaire S20 / 23 "of (Meliá & Peiró, 1989 ), which contains 23 questions divided into five dimensions: 1. Satisfaction with supervision. 2. Satisfaction with the physical work environment; 3. Intrinsic job satisfaction; 4. Benefits received and 5. Satisfaction with participation. The surveys were carried out with 30 employees, who represent the total number of the company's population. The results obtained from the analysis determined that: 78% (24 employees) are generally satisfied in the organization. In addition, 11% (3 workers) show an indifferent level, and finally the remaining 11% (3 collaborators) indicated dissatisfaction. Thus demonstrating that, even when satisfaction is high, there are those who are at a low and indifferent level of satisfaction who require attention.

## ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	III
CERTIFICACIÓN .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTOS .....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN. ....	1
Presentación del tema de investigación.....	1
Planteamiento del problema.....	3
Justificación.....	5
Objetivos. ....	6
Objetivo general. ....	6
Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	7
1.1 Fundamentación teórico conceptual.....	7
1.1.1 Definición de satisfacción laboral.....	7
1.1.2 Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	8
1.1.3 Importancia de la satisfacción laboral.....	11
1.1.4 Teorías que se relacionan con la satisfacción laboral.....	12
1.1.5 Teoría de los factores de Herzberg.....	13
1.1.5.1 Factores Higiénicos.....	13
1.1.5.2 Factores Motivacionales.....	14
1.1.6 Teoría de las Necesidades de Maslow.....	14
1.1.7 Teoría de las necesidades de McClelland.....	17
1.2 Antecedentes .....	18
1.3 Fundamentación Legal .....	22
1.3.1 Constitución de la República del Ecuador .....	23
1.3.2 Organización Internacional del Trabajo (OIT).....	24
1.3.3 Código de Trabajo de la República del Ecuador.....	25
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....	27
2.1 Tipo de estudio .....	27
2.2 Definición y operacionalización de la variable .....	28

2.3 Población y muestra .....	31
2.4 Técnicas e instrumento .....	32
2.5 Análisis de datos.....	33
CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....	34
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	42
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	47
5.1 Conclusiones .....	47
5.2 Recomendaciones.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS .....	54

### **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Teorías que se relacionan la satisfacción laboral.....	12
Tabla 2. Operacionalización de la variable.....	30
Tabla 3. Población de los colaboradores de la CCP. ....	31
Tabla 4. Nivel de satisfacción con la supervisión.....	34
Tabla 5. Nivel de satisfacción con el ambiente físico.....	35
Tabla 6. Nivel de satisfacción con las prestaciones.....	35
Tabla 7. Nivel de satisfacción intrínseca.....	36
Tabla 8. Nivel de satisfacción con la participación.....	36
Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo.....	37
Tabla 10. Nivel de satisfacción laboral del personal operativo .....	38
Tabla 11. Nivel de satisfacción global del personal.....	39

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura N° 1. Orden jurídico de las normas en el Ecuador según el artículo 425 de la Constitución de la República; basado en la pirámide de Hans Kelsen.....	23
---	----

# **INTRODUCCIÓN.**

## **Presentación del tema de investigación.**

En la actualidad se vive en un mundo empresarial competitivo y cambiante, por ello es necesario realizar investigaciones que contribuyan al área de talento humano de las organizaciones, para que de esta manera puedan ser sostenibles en el tiempo, puesto que lo más importante en una organización es su capital humano, y conocer las condiciones en la que ellos se encuentren. Por lo cual, esta investigación está orientada a determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Constructora y Consultora del Pacifico S.A.

La satisfacción laboral, si bien es un tema que se ha estudiado desde hace mucho tiempo atrás, durante los últimos años ha cobrado mayor notoriedad en las organizaciones, ya que estas buscan obtener la mayor productividad de sus trabajadores, deben tener claro cuáles son las dimensiones, que les permitirán obtener la mejor eficacia y eficiencia de su personal.

Asimismo, como manifiesta Locke (1976), “la satisfacción laboral se da mediante una respuesta emocional positiva al puesto de trabajo, que es la derivación de evaluar si el puesto cumple o permite cumplir con los valores del individuo” (p. 129). Los grados de satisfacción laboral experimentados en una empresa se verán reflejados en la productividad y calidad de vida de sus colaboradores. También autores como Roos y Zander (1957), encontraron que los trabajadores insatisfechos tienden en mayor porcentaje a abandonar su trabajo que los trabajadores satisfechos, y esto representa una pérdida para la organización.

Por tal motivo, hoy en día la satisfacción laboral es primordial para que las organizaciones puedan alcanzar el éxito empresarial, puesto que esta se encuentra implícita en la productividad y desarrollos de la empresa, por esto se ha convertido en un tema de diversos estudios y debates de académicos, políticos, empresarios, trabajadores y personas

que realicen actividades laborales. A lo largo de la historia se han desarrollado varias investigaciones que nos permiten comprender de mejor manera la satisfacción laboral.

En este contexto, la Unión Europea ha llamado a todos a sus Estados miembros a mejorar la calidad en el trabajo de sus empleados, también un gran número de sus países miembros han comenzado a elaborar y realizar índices de satisfacción a sus empleados, de este modo el trabajo realizado por la IRS (International Survey Research), muestra a Dinamarca con el más alto índice, frente a sus otros miembros, con un porcentaje del 66% de satisfacción de sus trabajadores (Sánchez, Fuentes, & Artacho, 2008).

De la misma forma, un estudio realizado con el Barómetro Edenred-Ipsos en el año 2016, que mide satisfacción de los trabajadores, determinó que 7 de cada 10 empleados están satisfechos con su bienestar en el trabajo a nivel mundial. Este estudio también demostró que a nivel mundial la India ocupa el primer lugar de satisfacción de sus trabajadores con un 88%, el segundo lugar lo ocupa México con el 81%, seguido por Estados Unidos, Chile y Brasil, que ocupan el tercer lugar con un 77%. Por otra parte, en Japón se encuentran los empleados con mayor insatisfacción en su trabajo con un 44%. Edenred entrevistó a más de 14,000 empleados en 15 países. Además, más de 100,000 empleados han sido estudiados desde el primer barómetro. (Forbes, 2016).

Finalmente, según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) 2018, para marzo del año mencionado, la población del Ecuador reportó el 28% de insatisfacción laboral, esto por percibir bajos ingresos, no poseer estabilidad laboral, jornadas de trabajos sobre el límite establecido por la ley, siendo los trabajadores con formación primaria y secundaria los índices más bajos.

La Constructora y Consultora del Pacífico S.A, es una organización que se encuentra localizada en la ciudad de Esmeraldas, dedicada principalmente a la construcción de obras civiles de índole público y privado. Es por tal motivo que el trabajo de fin de master se realizó con base en la investigación y análisis de estudios, teorías y bibliografía inherente con el tema de satisfacción laboral, del cual existen diferentes puntos de vista, donde en su mayoría

concluyen que un colaborador que no se encuentre satisfecho en su puesto de trabajo, no podrá rendir al máximo de sus competencias y esto se reflejara en su rendimiento laboral.

## **Planteamiento del problema**

Uno de los recursos importantes con el que cuentan las organizaciones es su personal, es por este motivo que en la actualidad las compañías están interesadas por crear estrategias que les permitan mantener a sus colaboradores motivados, para que estos se vuelvan creativos e innovadores con actitudes positivas hacia la función que desempeñan, esto va a permitir que la organización pueda cumplir con sus metas y objetivos planteados.

Realizando una revisión de material bibliográfico a nivel de países europeos y latinoamericanos, se podrá tener una mejor apreciación de los factores que inciden en la satisfacción laboral y sus consecuencias, como afecta de manera positiva y negativa a la organización; realizando un mayor énfasis en la ciudad de Esmeraldas, que fue donde se llevó a cabo el presente estudio.

En países de Europa, y tomando como referencia España, de acuerdo con el estudio realizado por Leivar (2011), reveló que las principales causas de insatisfacción laboral en dicho país, está ligada con la jornada laboral; esto por las excesivas horas de trabajo, lo cual incide directamente en cansancio físico lo que podrían derivar en enfermedades y, principalmente la falta de tiempo libre para realizar actividades personales, como el esparcimiento familiar. Entrevistas realizadas con 3 sindicatos españoles, revelaron que es difícil llegar a un consenso con los empresarios, por la cultura empresarial que estos manejan, puesto que estos no analizan las necesidades de los colaboradores. Estos temas han originado que en estos países se tomen medidas estratégicas para garantizar la sostenibilidad de las empresas a largo plazo, con base en los ejes social, ambiental, económico y laboral, lo cual permitirá una mejor relación y desarrollo con la sociedad en general y sus partes interesadas, con el medio ambiente, su desarrollo económico, y principalmente con sus colaboradores; respetando todos los derechos inherentes. De esta forma se podrá garantizar la permanencia de la empresa a largo plazo.

Asimismo, un estudio realizado Jürgen (2010) para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) organismo dependiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), determinó mediante el estudio de Farné (2003) la calidad de satisfacción laboral en Colombia, donde se analizaron cuatro dimensiones que fueron: el ingreso, modalidad de contratación, seguridad social y horarios de labores, determinó que su principal insatisfacción se encontraba en los ingresos recibidos. De la misma forma, tomando como referencia el estudio realizado en Chile por a Sehnbruch (2004), quien consideró cinco variables, las cuales fueron: la posición ocupacional, el ingreso laboral, seguridad social, permanencia en el empleo y capacitación recibida; se demostró que existía una mayor insatisfacción el ingreso laboral por ser demasiado bajo. Por último, el análisis del estudio elaborado por Marull (2010) en el Estado Plurinacional de Bolivia y Ecuador, manifestó que de las dimensiones: remuneraciones, jornada laboral, estabilidad laboral, protección social y, salud y seguridad en el trabajo; el grado más alto de insatisfacción laboral fue la remuneración recibida.

En el país y en la ciudad de Esmeraldas, la satisfacción laboral es una problemática que se empezó a estudiar hace unos pocos años, al tomar en consideración que países como Chile y México se han desarrollado significativamente en cuanto a la gestión del talento humano, logrando escalar dentro de rankings a nivel mundial como países con niveles altos de satisfacción laboral. Los estudios que se han realizado, toman como referencia el hecho de que un trabajador insatisfecho se convierte improductivo para la organización, y a largo plazo se vuelve un problema para el mismo, donde se podría afectar su vida laboral y personal, si no se toman los correctivos necesarios a tiempo. De la misma forma, un trabajador con un nivel alto de satisfacción laboral se convertirá en un gran aporte para la compañía, y esto se reflejará en la productividad de su trabajo y calidad de vida.

La Constructora y Consultora del Pacífico S.A, es una empresa que se considera sostenible, porque se preocupa de lo social, ambiental, económico y laboral. Sin embargo, de acuerdo con la observación del investigador, que labora en esta organización por tres años, se ha identificado que existe una problemática en relación con las prestaciones recibidas y las condiciones físicas de trabajo, ocasionando descontento e indiferencia por parte del

personal operativo frente al administrativo. Este tipo de situaciones podrían desmejorar las relaciones laborales entre compañeros y afectar el cumplimiento de metas; por tal motivo, la presente investigación resulta de vital importancia para la organización, puesto que; que por medio de este estudio se podrá determinar el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores, y de esta forma considerar aspectos de mejora respecto a los factores que se evaluarán.

Por lo anterior expuesto se plantea la siguiente interrogante a dar respuesta en la presente investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Constructora y Consultora Del Pacifico S.A.?

### **Justificación.**

El tema de investigación propuesto es un trabajo que, por primera ocasión, se realizó con este enfoque en la organización, lo que ha permitido que en esta compañía se puedan determinar las dimensiones de satisfacción laboral de sus colaboradores y se puedan corregir ciertos aspectos que no permitan crecer a su personal y la organización. Al obtener resultados que serán reales y confiables sobre la satisfacción laboral en la Constructora y Consultora Del Pacifico S.A, permitirá conocer la situación real de la empresa con base a este tema, esto podría, si así lo consideran necesario sus representantes, tomar acciones correctivas y destinar recursos económicos y talento humano, en la que se verán beneficiados mutuamente la organización y sus trabajadores, de esta manera lograr que los colaboradores de la empresa se sientan satisfechos en las diferentes actividades que realizan, y si no se toman medidas, se habrá contribuido con información de alta relevancia, que en el futuro podrá ser objeto de análisis, acciones y también servirá de aporte para futuras investigaciones.

La importancia de esta investigación será su aporte para la organización, el impacto que ella generará en las futuras toma de decisiones en relación con el talento humano, y acciones que se puedan implementar con base en los resultados obtenidos, y de esta manera

mejorar la calidad de satisfacción laboral de los trabajadores. Además, servirá como referente para dar soluciones a empresas de este tipo, que tengan la misma problemática. Mediante la aplicación de las recomendaciones de esta investigación, se beneficiará principalmente a los treinta trabajadores de la Constructora y Consultora del Pacífico S.A, para que realicen con eficacia y eficiencia sus actividades, incluido sus representantes que forman parte del equipo de trabajo

## **Objetivos.**

### **Objetivo general.**

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Constructora y Consultora Del Pacífico S.A., año 2020

### **Objetivos específicos.**

- Identificar las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Constructora y Consultora Del Pacífico S.A.
- Analizar el grado de satisfacción laboral de las dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación.
- Desarrollar un cronograma de trabajo de acuerdo con los resultados obtenidos por cada dimensión investigada

# **CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.**

## **1.1 Fundamentación teórico conceptual**

### **1.1.1 Definición de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral para diversos autores en términos generales es el grado de bienestar que el colaborador experimenta dentro de una empresa u organización, por lo que se puede determinar que: La satisfacción laboral es tema que en los últimos años ha despertado un interés muy destacado en el ámbito laboral, puesto que han sido diversos los estudios que se han realizado al respecto, con el objetivo de determinar cuáles son las múltiples dimensiones que influyen en el bienestar de los trabajadores en sus ámbitos de trabajos, y como la satisfacción influye en el desempeño de las actividades que realizan.

En este sentido Locke (1976), manifiesta que la satisfacción laboral es el producto de la discrepancia entre lo que una persona desea de su trabajo y lo que realmente obtiene, analizada por la importancia que tengan para él estas consecuencias. Lo expresado por este autor indica que a menor discrepancia entre lo que él quiere y obtiene, mayor será el grado de satisfacción. De tal forma que Locke (1976), define a la satisfacción laboral como: “una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo” (p.127). Es decir que no se trata de una actitud en específica, sino del resultado de varias actitudes específicas que un trabajador manifiesta hacia su trabajo y de los factores que van relacionados.

Asimismo, Chiavenato (2011) al referirse al tema de satisfacción laboral, indica que es un elemento de una red de variables interrelacionadas, y que esta permite saber cómo influyen los puestos tanto en el desempeño y motivación de personas como en su satisfacción, puesto que muchos no se encuentran satisfechos con sus trabajos. También hay quienes realizan trabajos novedosos y llenos de retos que están satisfechos en sus puestos de trabajo, a diferencia de las personas o actividades repetitivas y rutinarias. De esta forma Chiavenato

(2011), presenta tres estados psicológicos para aumentar las posibilidades de obtener mejores resultados del trabajador sobre la actividad que realiza:

1. Cuando la persona considera su trabajo como algo significativo y valioso.
2. Cuando la persona se siente responsable de los resultados de su labor.
3. Cuando la persona conoce los resultados de su labor.

De la misma forma, Robbins (2010) argumenta que:

La satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su empleo describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral en el puesto tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (p.123)

### **1.1.2 Factores que influyen en la satisfacción laboral**

En la actualidad, para lograr una adecuada concepción de la Satisfacción Laboral, no solo se debe considerar aspectos personales que la afecten, sino, que se debe identificar características asociadas directamente al trabajo, puesto que estas producirán experiencias subjetivas de la satisfacción laboral satisfacción. El modelo teórico planteado por Janssen, de Jonge y Bakker (1999) especifican cuatro dimensiones de variables que relacionan características de trabajo y resultados (satisfacción): Características de la tarea (Variedad, autonomía, feedback); Condiciones del trabajo (sobrecarga laboral, condiciones físicas, ambigüedad); relaciones sociales/laborales (apoyo social y participación); y condiciones de empleo (salario, seguridad laboral y oportunidades de promoción).

Para alcanzar una adecuada concepción de la satisfacción laboral, no solo se deben considerar aspectos personales que afectan a los trabajadores; sino, que también se debe identificar características que se encuentran asociadas directamente al trabajo, puesto que estas producen características subjetivas de satisfacción. De esta forma, en su modelo teórico Janssen, Jonge y Bakker (1999), especifican cuatro categorías de variables que relacionan

características de trabajo y resultado (satisfacción): característica de la tarea (variedad, autonomía, feedback), condiciones de trabajo (sobrecarga laboral, condiciones físicas, ambigüedad), relaciones sociales/laborales (apoyo social y participación) y condiciones de empleo (salario, seguridad laboral y oportunidades de promoción)

De acuerdo a lo que manifiesta a continuación, Robbins (1999), compendia y agrupa una serie de características relacionadas al trabajo, que ejercen influencia directa sobre la satisfacción laboral, las principales que considero son:

**El reto al trabajo:** La determinación de la carga laboral de un colaborador, es indispensable para poder mantener el equilibrio entre las necesidades de la organización y del trabajador. Los colaboradores se sienten identificados con aquellas instituciones donde se les asigna funciones que les permitan superar las expectativas que tienen con relación al puesto de trabajo, donde ven una posibilidad de poder escalar posiciones en la organización y se les asigne más responsabilidad acompañado de una mayor compensación. Existen empresas donde sus estrategias laborales giran en torno de estimular a su personal a adquirir habilidades y destrezas avanzadas, que les permitan la oportunidad de ascenso y así poder escalar dentro de la organización.

**Sistemas de compensaciones justas:** El personal de las empresas, hoy en día requieren sistemas de salarios y políticas de ascenso justos, cuando sienten que las prestaciones recibidas son justas, con base en la demanda de trabajo, el nivel de habilidad de trabajo es mejor, y esto representa beneficio tanto para el empleador como los colaboradores. Las organizaciones deben manejar estándares para evaluar del nivel de desempeño de sus colaboradores y ofrecer aumentos salariales a quienes destaquen con respecto a esto. Los trabajadores que perciben que al momento de realizar un ascenso en la organización se lo realiza con transparencia y rectitud, probablemente experimenten satisfacción laboral.

**Condiciones favorables de trabajo:** Los trabajadores en la actualidad se interesan por su ambiente físico de trabajo, tanto por su bienestar como por poder realizar un buen trabajo. Diversos estudios exponen que los colaboradores muestran un grado mayor de

satisfacción laboral, en ambientes físicos que no sean peligrosos o generen incomodidad al momento de realizar la actividad que determina el puesto de trabajo. La luz, temperatura, ruido y otros factores ambientales no deberían estar un en nivel elevado. Por ejemplo, tener demasiado calor, poca luz, o realizar trabajos a la intemperie sin las protecciones necesarias.

**Compañeros que brinden apoyo:** El lugar de trabajo y los miembros de la organización se consideran como un segundo hogar y familia, por ser el lugar donde más tiempo se comparte con personas que no están dentro del núcleo familiar. Por tal motivo las relaciones interpersonales son un aspecto primordial, donde los jefes inmediatos tienen la obligación directa sobre el buen desempeño de sus equipos de trabajos, y son ellos uno de los elementos principales de satisfacción laboral. Si bien, las interrelaciones personales entre compañeros de trabajo, en ciertas ocasiones no son tan simples. Estudios han concluido que los colaboradores con líderes o jefes tolerantes y comprensibles, muestran un nivel de satisfacción más elevado, que aquellos con líderes autoritarios, intolerantes e indiferentes.

**Participación en la toma de decisiones:** El poder participar en la toma de decisiones de un determinado proceso dentro de la organización, genera en los colaboradores un incremento de satisfacción, tal como indica Schuller, (1977), citado por Sánchez (2007), cuanto mayor sea la congruencia entre la participación deseada y la percepción de participación efectiva, mayor es la satisfacción.

**Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo:** La ubicación adecuada del ocupante en cada uno de los puestos de trabajo correspondientes, es de mucha importancia, puesto que un entorno inadecuado o tóxico causado por una errónea selección, gestión ineficaz o mala planificación, podría generar consecuencias imposibles de manejar. Se debe realizar una selección y asignación responsable, que debe estar equilibrada al tiempo de jornada laboral y las prestaciones recibidas.

### **1.1.3 Importancia de la satisfacción laboral**

El impacto de la revolución industrial a principios del siglo XX, generó el surgimiento de una actividad mediadora entre las empresas y las personas la cual se denominó Relaciones Industriales, cuyo fin fue: suavizar o aminorar el conflicto entre los objetivos de la organización y los objetivos personales, hasta ese entonces considerados irreconocibles o incompatibles (Chiavenato, 2011). Luego de este punto en la historia, la administración del talento fue tomando fuerza, hasta convertirse en lo que es hoy en día: un pilar fundamental de toda organización, y su principal afán es de mantener una buena relación entre la organización y las personas que conforman parte de ella.

De esta manera, Chiavenato (2011), manifiesta que las personas tomadas como socios de las organizaciones, son capaces de llevarla a la excelencia y con esto pueden alcanzar el mayor porcentaje de objetivos personales y empresariales planteados. En calidad de socios de las empresas, las personas sienten una mayor satisfacción laboral, por tal motivo sienten la necesidad de invertir su esfuerzo, compromiso y dedicación, para poder obtener ciertas retribuciones, ya sea en forma de un mejor salario, crecimiento profesional, incentivos, entre otros.

Partiendo de lo descrito por Chiavenato, muestra la importancia que fue y es hasta la actualidad, el poder contar con un personal que cuente con un alto nivel de satisfacción laboral; puesto que, de esta manera tanto los colaboradores como las organizaciones obtendrán mejores beneficios; los trabajadores podrán sentirse realizados en sus puestos de trabajo, desempeñando de mejor manera las actividades encomendadas, lo cual será beneficioso para la organización al contar con un personal altamente satisfecho y productivo; que está generando rentabilidad para la empresa.

El poder estudiar la satisfacción laboral tiene una gran importancia, no solo por la incidencia en la rentabilidad de las organizaciones, sino también por el impacto social positivo que genera, puesto que los beneficios derivados de un nivel óptimo de satisfacción laboral son visibles en el ámbito tanto personal como profesional.

### 1.1.4 Teorías que se relacionan con la satisfacción laboral

Teorías	Concepto
Teoría Bifactorial de Herzberg	La teoría planteada por Frederick Herzberg manifiesta que las características del puesto de trabajo pueden agruparse en dos categorías; la primera denominada factores de insatisfacción o de higiene, y la segunda llamados satisfactores o motivadores. Los factores de higiene abarcan: supervisión, retribución, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, seguridad en el empleado; por el contrario, el factor motivador incluye las características significativas para las necesidades de orden superior de la persona y su desarrollo psicológico, estas son: oportunidad de realización, reconocimiento, progreso, desafíos que impliquen responsabilidad.
Teoría de Jerarquía de las Necesidades de Maslow	Esta teoría postula que el ser humano necesita satisfacerse de las necesidades, que parten desde las básicas de supervivencia, hasta llegar a las necesidades de autorrealización; donde el avance se lo realiza de forma escalada, es decir que no podrá avanzar a otra necesidad sin estar medianamente satisfecho con la anterior. Las necesidades básicas son: fisiológicas, seguridad, pertenencia y estima; por otra parte, las necesidades de crecimiento y autorrealización.
Teoría de la Discrepancia de Locke	La insatisfacción o satisfacción con algún aspecto al puesto de trabajo, depende de la discrepancia que exista entre lo que percibe la persona que está obteniendo y lo que desea obtener; es decir, que una persona se encontrara satisfecha si no existe discrepancia entre las consideraciones que desea y las reales. De esta forma, si la persona desea un aumento de sueldo y esta consideración se vuelve real, existirá satisfacción, pero de no darse esta situación del aumento de sueldo, la persona sentirá insatisfacción.
Teoría de la Equidad de Adams	Esta teoría de la equidad, determina las condiciones bajo las que un colaborador recibirá los beneficios e incentivos de un puesto de trabajo, esto será con base en el trabajo que se aporta a la empresa y lo que se obtiene por este esfuerzo por parte de la empresa, esto generara una motivación o insatisfacción por parte del colaborador dependiendo con el equilibrio y equidad que exista en la organización. Esta teoría también sostiene que una persona se compara con otros individuos, para determinar si está siendo tratado de forma equitativa.
Teoría de la Influencia Social de Salancik y Pfeffer	Esta teoría se basa principalmente en que las personas responden a su puesto de trabajo según lo que ellos perciben y con base en el trabajo objetivo, de tal forma, que esta teoría está basada en las características de la actividad que se realiza.

Tabla 1. *Teorías que se relacionan la satisfacción laboral.*

### **1.1.5 Teoría de los factores de Herzberg**

Esta teoría es una de las más influyentes en el tema relacionado con satisfacción laboral por su gran aporte y beneficios organizacionales como el aumento de la productividad y la motivación de sus colaboradores, que a su vez reduce la rotación de personal y ausentismo laboral. Esta teoría es conocida como la teoría de los dos factores de Herzberg.

En este sentido, Herzberg (1967) manifestó que:

La satisfacción e insatisfacción laboral representan fenómenos distintos en la conducta profesional. Los trabajadores tienen dos grupos de necesidades: unas relacionadas con el medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras relacionadas con el mismo trabajo (necesidades de motivación). Si solo se satisface un grupo de estas necesidades el trabajador no se siente satisfecho, sino en un estado neutro. Mientras que, si ambas necesidades no son cubiertas, él ya se siente insatisfecho; al igual que si ambas con cubiertas el individuo ya se encuentra completamente satisfecho (p.87).

#### **1.1.5.1 Factores Higiénicos**

Los factores higiénicos, según De Andrade, Torres, Ocampo y Alcalá (2012), refieren en sus postulados que la teoría de Herzberg, confirma que cuando las condiciones de trabajo son óptimas se puede evitar la insatisfacción del personal, de lo contrario se genera un efecto de negatividad y displicencia a las actividades asignadas; es decir, que se consideran factores extrínsecos. Por este motivo, estos factores higiénicos son aquellos referidos a las condiciones de trabajo que rodean a los colaboradores. Por tal sentido, las investigaciones manifiestan que estos factores se encuentran fuera del alcance del personal, y no brindan una satisfacción de manera directa al momento de realizar el trabajo y están asociadas con la no satisfacción. Entre los factores de higiene se encuentran:

1. Sueldos y prestaciones
2. Condiciones físicas de trabajo

3. Políticas y reglamentos de la organización
4. Relación con los compañeros
5. Beneficios sociales y laborales.

### **1.5.1.2 Factores Motivacionales**

Son aquellos factores que se encuentran directamente asociados con la satisfacción en el puesto de trabajo. En este sentido, Chiavenato (2011), manifiesta que los factores motivacionales: “Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionados con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales” (p. 53). Es decir que estos factores pueden ser dominados por la persona, puesto que se encuentran asociados con la satisfacción al puesto de trabajo y las tareas asignadas. Entre los factores de motivación se encuentran:

1. Crecimiento y desarrollo profesional
2. Sentimiento de autorrealización
3. Reconocimientos
4. Logros obtenidos

De esta manera, se puede indicar que: cuando un trabajador se siente bien en su puesto de trabajo se le atribuyen las características de factores motivacionales. Herzberg plantea que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción; sino, la ausencia de no satisfacción. De la misma forma, De Andrade et, al. (2012), asumen en su investigación que los factores que son responsable de satisfacción laboral, no tienen relación con los factores de insatisfacción. Lo mencionado anteriormente, puede brindar una mejor concepción, donde toma como referencia de como se siente la persona en su puesto de trabajo.

### **1.1.6 Teoría de las Necesidades de Maslow**

Dentro de esta teoría, Chiavenato (2011), manifiesta que:

Las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él. Algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras no. (p. 50)

Esta teoría es quizás una de las más conocidas sobre motivación, y conserva una estrecha relación con la satisfacción laboral, puesto que manifiesta que la personalidad de las personas está guiada o motivada precisamente por el deseo de la satisfacción de sus necesidades. En este sentido Maslow establece un orden jerárquico para las necesidades, el mismo que contempla desde las necesidades básicas (denominadas necesidades primarias) que un individuo puede tener que se encuentran en la parte más baja de la jerarquía, hasta las más complejas (denominadas necesidades secundarias) que se encuentran en la parte superior, y de las cuales la persona siempre está en constante esfuerzo para poder cubrir dichas necesidades. Los cinco niveles de necesidades que Maslow jerarquizó mediante una pirámide en son:

**Necesidades fisiológicas:** estas constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Tal como manifiesta Chiavenato (2011), son necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor), o deseo sexual (reproducción de la especie). Se las denomina necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada (p. 50). Estas necesidades se encontrarían asociadas con la supervivencia dentro del organismo humano, por lo que se refieren a las necesidades como alimentarse y mantener una adecuada temperatura corporal.

**Necesidades de seguridad:** constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Según Chiavenato (2011), estas “conllevan al individuo a protegerse de cualquier peligro, sea este real o imaginario, físico o abstracto (...) Estas necesidades aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas” (p. 90). Estas necesidades describen el afán que tiene el individuo por disfrutar de una protección o seguridad, puesto que las necesidades de seguridad en ocasiones se expresan a través del miedo, por ejemplo, el miedo a lo desconocido.

**Necesidades sociales:** se refiere principalmente a la aceptación, los amigos y el afecto. Esta necesidad se concentra en los aspectos sociales, donde las personas conceden un gran valor a las relaciones interpersonales y la interacción con la sociedad. Son varias las necesidades sociales, una de ellas es la que está orientada de establecer una relación de forma íntima con otra persona, otra es la necesidad de ser aceptado como miembro en determinado grupo social. Chiavenato (2011), coincide con lo expuesto anteriormente, al referirse a las necesidades sociales de la siguiente manera: “Son las necesidades que surgen de la vida social del individuo con otras personas”.

**Necesidades de aprecio:** estas necesidades hacen referencia a la autoestima de la persona (característica interna), el poder ser autónomos, los logros que se puedan obtener y el medio que rodea al individuo. La necesidad de estima de encuentra directamente asociada a la constitución psicológica del individuo. En este sentido Maslow agrupa estas necesidades en dos tipos diferentes: las que se refieren a la estimación propia, al amor propio, el respeto a sí mismo y la autovaloración; y aquellas que se refieren a los demás: las necesidades de éxito social, reputación, fama y reconocimiento social.

**Necesidades de autorrealización:** reflejan el deseo del individuo por ascender y desarrollar al máximo su potencial. La persona podrá convertirse en lo que desee volverse mediante su propio esfuerzo. El poder obtener la satisfacción de las necesidades que anteceden es una condición necesaria, pero no suficiente, para que la persona pueda lograr su autorrealización. Tal como se mencionó anteriormente, Maslow propone que una necesidad se torna preponderante cuando se encuentra en un nivel inferior y no está siendo satisfecha en su totalidad, por tal motivo se convierte en una necesidad básica de la persona.

Con lo expuesto en los párrafos anteriores, la teoría de Maslow manifiesta que las necesidades básicas (denominadas necesidades primarias) son prioritarias, y por tal motivo, más preponderante que las necesidades complejas (denominadas necesidades secundarias) de la jerarquía. Por tal motivo, en la jerarquía de las necesidades al ser satisfechas las de un determinado nivel, la persona encontrará en las necesidades del nivel siguiente su próxima

meta de satisfacción, puesto que el ser humano siempre desea obtener más y esto se encuentra dentro de su naturaleza mismo.

### **1.1.7 Teoría de las necesidades de McClelland**

Según McClelland (1961), citado por Chang (2010), se basa en tres necesidades claves: logro, poder y afiliación; estas se relacionan directamente con la motivación, por tal motivo se encuentra ligada con la satisfacción laboral. Estas necesidades profundizan la relación que existe entre el personal y la organización, procurando mantener un vínculo de satisfacción laboral y productividad, que dependerá de la forma como se maneje cada una de ellas.

**La necesidad del logro:** es el nivel con que la persona anhela alcanzar un alto grado de rendimiento, y así poder cumplir con sus objetivos planteados, demostrando sus competencias laborales; los individuos que poseen un nivel elevado de esta necesidad enfocan su energía en terminar de forma rápida y en las mejores condiciones las tareas asignadas.

**La necesidad de poder:** muestra el interés por ejercer el control en la labor personal y el de otros, se encuentra relacionado con la necesidad de poder influir sobre las demás personas tratando que sean sus pensamientos los que predominen y de esta forma tener un mayor control. Las personas que buscan satisfacer esta necesidad sondan áreas de liderazgo.

**La necesidad de afiliación:** demuestra el deseo de poder relacionarse con otras personas de una manera cordial y amistosa. Los individuos que buscan satisfacer esta necesidad, cooperan con sus compañeros de trabajo y procuran mantener buenas relaciones laborales.

En ese sentido, Chan (2010), demostró mediante sus estudios en empresas públicas del Perú, que las necesidades de McClelland demostraron ser desiguales, puesto que obtuvo un 75% la necesidad de logro, la necesidad de afiliación un 14%; y, por último, la necesidad

de poder alcanzó el 11%. Este tipo de estudios resultan importante al momento de analizar la satisfacción laboral, porque permiten establecer conclusiones, donde factores intrínsecos se manejan en las planificaciones organizacionales. Además, McClelland descubrió que muchos individuos poseen cada una de estas tres necesidades en cierto nivel, sin embargo, no existen individuos que poseen las mismas proporciones, es decir; un individuo podrá tener alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder.

## **1.2 Antecedentes**

Para que el presente estudio de investigación cuente con el sustento adecuado, se consideraran antecedentes de diferentes estudios y artículos sobre temas relacionados, tomando en consideración las conclusiones más relevantes. De esta forma como plantea Hernández, Méndez, Mendoza, Cueva (2017) es necesario tener antecedentes para enmarcar nuestro estudio, para esto se debe obtener investigaciones previas, artículos, ensayos, tesis y todas las fuentes necesarias que se relacionan con el planteamiento del problema de investigación.

Al respecto, Ruiz (2010), realizó una investigación denominada “Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán”, cuyo objetivo fue analizar la percepción en torno a la satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes a empresas del sector público y privado de la ciudad de Chillán – Chile. El diseño de investigación que realizó fue con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, no experimental. El instrumento de medición utilizado en esta investigación fue el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23” de (Meliá & Peiró, 1989), que se aplicó a una muestra de 200 colaboradores. En este estudio se concluyó que, del total de encuestados, la mayor parte se concentra en un nivel alto de satisfacción laboral con un 69%, donde en su mayoría concuerdan sentirse satisfechos con la relación con sus colegas de trabajo, y también destacan la relación con sus superiores. Un 30% en nivel medio de satisfacción y; tan solo el 1,5% restante se encuentra insatisfecho siendo el salario que usted recibe, y, las oportunidades de promoción que tiene, quienes indujeron este resultado

En este sentido, los aportes de la investigación antes mencionada están asociados al presente trabajo, en su metodología, técnicas e instrumentos utilizados y la fundamentación teoría referente a la variable satisfacción laboral, la cual se determinó mediante un banco de preguntas el nivel de satisfacción laboral de un grupo de colaboradores de diferentes instituciones; lo que hace más relevante la investigación, al conocer los resultados de empresas tanto públicas, privadas y con diferentes giros de negocios.

De la misma forma, Murga (2018), realizó un estudio denominado “Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A”, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEGUROC S.A 2018 Lima – Perú, la investigación fue de tipo cualitativo con carácter descriptivo; la población de estudio estuvo conformada por 55 trabajadores, el instrumento utilizado fue una encuesta tipo cuestionario basado en la Teoría de Herzberg. El estudio concluyó que un 49% de los colaboradores se encuentra satisfecho en los factores de liderazgo, empatía, adaptabilidad, oportunidad y fiabilidad, mientras un 18% se encuentran insatisfechos con respecto a los factores de remuneración, pago de horas extras y oportunidades de ascenso.

Este antecedente aporta información relevante sobre las dimensiones que se encuentran con el mayor nivel de insatisfacción y; en un porcentaje mayoritario, considerado en los estudios analizados, tiende hacer la dimensión de satisfacción con las prestaciones recibidas la que muestra un grado alto de insatisfacción laboral, principalmente en los ítems “Factores de remuneración”, “Pagos de horas extras” y “Las oportunidades de promoción”, lo que se podría considerar como una tendencia.

De la misma forma, Navarro, Llinares Y Montañana (2010), realizaron una investigación denominada “Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad Valenciana (España)”, cuyo objetivo fue estudiar empíricamente la satisfacción laboral de los profesionales técnicos de la construcción en la comunidad de Valencia - España, a través de un enfoque cualitativo donde la estrategia metodológica utilizada para la obtención de datos fue la entrevista en profundidad. Este estudio concluyó que los profesionales entrevistados están satisfechos con su trabajo en el

sector de la construcción, disfrutaban del mismo y describen su experiencia laboral en términos positivos. Los factores de satisfacción laboral que obtuvieron un nivel más alto son los relacionados con el ambiente físico y satisfacción intrínseca; es decir, factores intrínsecos.

La investigación se cita como antecedente, al demostrar resultados significativos por ser de índole positivos en la remuneración recibida, lo cual demuestra que cuando se cumplen con las expectativas tanto del empleador como el trabajador, se puede mantener a un colaborador motivado, y esto se verá reflejado en el buen desempeño de sus actividades, tal como manifestaron los colaboradores, no sienten que es trabajo puesto que están realizando lo que más les gusta.

Asimismo, Flores (2007), realizó un estudio denominado “Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los colaboradores de empresas constructoras”, cuyo objetivo fue evaluar los factores de satisfacción laboral que más incidieren en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras, el diseño empleado fue de tipo cuantitativo con un alcance exploratorio y descriptivo, se utilizó el instrumento de evaluación de Minnesota Satisfaction Questionary (MSQ) a una muestra de 210 colaboradores que desempeñan funciones diferentes, en áreas distintas, en tres empresas constructoras. Este estudio concluyó que los factores de satisfacción de los trabajadores de las empresas constructoras se encuentran en un nivel regular, y esto influye de manera significativa en el desempeño de sus colaboradores; los factores de mayor incidencia fueron las relaciones sociales y desarrollo personal.

En este sentido, lo expuesto por el autor antes mencionado permite establecer que tal como plantea Herzberg (1957), la mejor manera de incrementar los factores motivadores, es por medio de los logros alcanzados en el trabajo. Además, muestra el nivel regular de satisfacción obtenido por los colaboradores, esto principalmente por las condiciones de ambiente de trabajo, por tal motivo recomienda implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral en este personal.

Por otra parte, Salas (2015), en su investigación titulada: “La relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales”, la cual tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales. El estudio fue de tipo cuantitativo con un diseño transversal-correlacional, esto debido a estudiarse dos variables. Los instrumentos utilizados fueron: El Cuestionario TMMS de Salovey y Mayer (1995), para la medición de inteligencia emocional; y, el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23” de (Meliá & Peiró, 1989), para determinar el grado de satisfacción laboral. Los dos cuestionarios se aplicaron a una muestra de 50 trabajadores de tres empresas diferentes de servicios industriales. Los resultados de la investigación mostraron que un 46% de los colaboradores se encuentran bastante satisfechos, un 28% muy satisfechos y, el restante 26% tiene baja satisfacción respecto al total de la variable.

Al realizar la comparación de ambas variables en la investigación antes mencionada, el autor proporciona información de gran relevancia teórica puesto que plantea que, a mayor inteligencia emocional mayor será el nivel de satisfacción laboral. Siendo un aporte fundamental para la presente investigación, puesto que tienen similitud en el instrumento aplicado y la teoría de la variable satisfacción laboral.

Finalmente, Intriago (2019), realizó una investigación denominada “Satisfacción laboral del personal administrativo de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, junio de 2018 a junio de 2019”, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción laboral, durante el periodo de junio 2018 hasta junio 2019, en el personal administrativo de Autoridad Portuaria de Esmeraldas. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo, el instrumento utilizado fue el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23” de (Meliá & Peiró, 1989). El estudio concluyó que en el personal administrativo de APE existe insatisfacción en la dimensión prestaciones recibidas, en los ítems de “El salario que usted recibe” con un 56% de insatisfacción y “Oportunidades de promoción” con el 76% de insatisfacción laboral. De la misma forma, se evidenció que los niveles más altos de satisfacción se encuentran en las dimensiones de ambiente físico y supervisión; puesto que

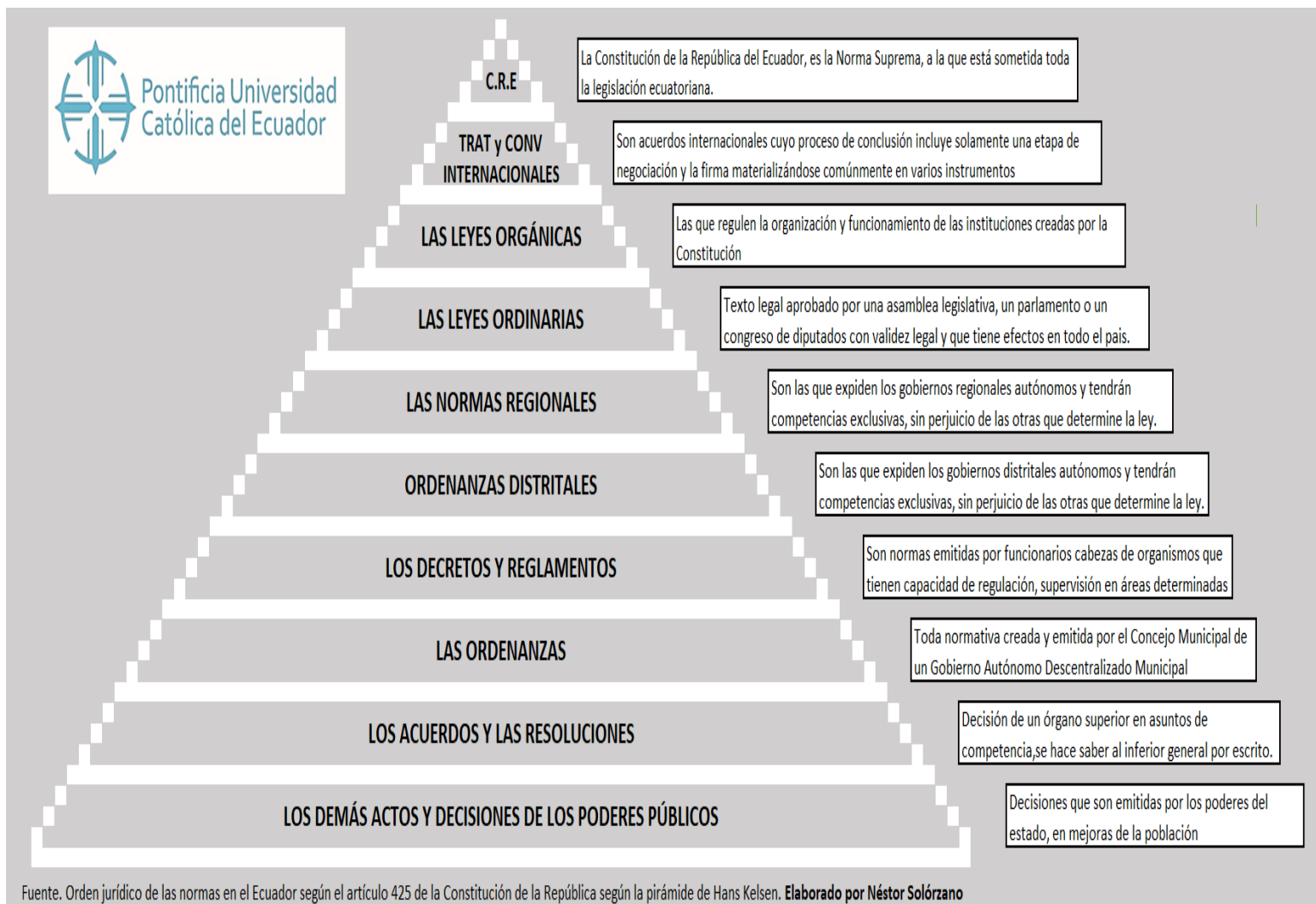
los ítems “La ventilación de su lugar de trabajo” y “La proximidad y frecuencia con que es supervisado” obtuvieron un grado de 93% de satisfacción respectivamente.

Los aportes de la investigación antes mencionada al presente trabajo están asociadas a la metodología, técnicas, uso del instrumento y una sola variable estudiada que es la satisfacción laboral. El análisis realizado en el estudio mencionado en el párrafo anterior, será de aporte significativo en la elaboración de conclusiones del presente estudio de investigación, puesto que ambos se desarrollaron en la misma ciudad, y permitirá establecer relaciones con la satisfacción laboral de un grupo de personas en un mismo lugar.

### **1.3 Fundamentación Legal**

Al realizar un estudio de investigación, es relevante poder identificar la normativa legal que sea de soporte del postulado que se hace referencia a lo largo del estudio, esto evidencia la relación que existe entre la variable que se estudia y las leyes inherentes establecidas. En este sentido, se describirá el orden jurídico de las normas en el Ecuador según el artículo 425 de la Constitución de la República basado en la pirámide Kelsen (1881) donde se analizarán tres de ellas (Constitución de la República, Tratados y Convenios Internacionales, Leyes Orgánicas), que tienen relación directa con la satisfacción laboral.

Figura N° 1. Orden jurídico de las normas en el Ecuador según el artículo 425 de la Constitución de la República; basado en la pirámide de Hans Kelsen.



### 1.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

Es la norma suprema en el país en referencia a lo establecido para la normativa legal de este estudio; se establecen los siguientes artículos como temas de importancia a la variable, tratada:

**Art. 33.-** 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.

**Art. 34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

**Art. 328.-** La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios (...).

### **1.3.2 Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

Según la Real Academia de la Lengua Española (2021), la OIT es:

Organismo especializado de la ONU, creado por el Tratado de Versalles de 1919, que promueve los derechos laborales y la protección social, especialmente a través de la elaboración de convenios internacionales y de las funciones de control que tiene atribuidas, pudiendo recibir reclamaciones y quejas. Se singulariza por su estructura tripartita, compuesta de representantes de los Gobiernos de los Estados miembros, sus sindicatos y sus organizaciones empresariales más representativas.

En este sentido, la OIT (2015) declara que: al ejercer su mandato constitucional tomando en consideración las profundas transformaciones en el mundo del trabajo, y al

desarrollar su enfoque del futuro del trabajo centrado en las personas, la OIT debe orientar sus esfuerzos a:

- i) asegurar una transición justa a un futuro del trabajo que contribuya al desarrollo sostenible en sus dimensiones económica, social y ambiental;
- ii) aprovechar todo el potencial del progreso tecnológico y el crecimiento de la productividad, inclusive mediante el diálogo social, para lograr trabajo decente y desarrollo sostenible y asegurar así la dignidad, la realización personal y una distribución equitativa de los beneficios para todos
- iii) promover la adquisición de competencias, habilidades y calificaciones para todos los trabajadores a lo largo de la vida laboral como responsabilidad compartida entre los gobiernos y los interlocutores sociales a fin de: subsanar los déficits de competencias existentes y previstos; prestar especial atención a asegurar que los sistemas educativos y de formación respondan a las necesidades del mercado de trabajo, teniendo en cuenta la evolución del trabajo, y mejorar la capacidad de los trabajadores de aprovechar las oportunidades de trabajo decente; y de formación respondan a las necesidades del mercado de trabajo, teniendo en cuenta la evolución del trabajo, y mejorar la capacidad de los trabajadores de aprovechar las oportunidades de trabajo decente (pp. 2-3).

### 1.3.3 Código de Trabajo de la República del Ecuador

Es la máxima representación legal en temas inherentes al trabajo, regula y establece en sus artículos los derechos de los trabajadores y empresariales, por tal motivo se toma como referencia los siguientes artículos:

**Art. 44. Prohibiciones al empleador. Prohíbese al empleador:**

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;

- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.

**Art. 45. Obligaciones del trabajador. Son obligaciones del trabajador:**

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Por tal motivo, como la empresa Constructora y Consultora del Pacifico S.A, es una organización de carácter eminentemente privado, se enmarcó la investigación dentro estas tres bases legales del estado ecuatoriano, tomando como referencia según el artículo 425 de la Constitución de la República; basado en la pirámide de Hans Kelsen.

## **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA**

En la presente investigación se tomó a la empresa Constructora y Consultora del Pacífico S.A para determinar características que muestren el nivel de satisfacción laboral en ella, debido a que cuenta con unas condiciones organizacionales claramente establecidas, considerando que es una organización privada con personería jurídica, fondos propios y patrimonio; esta se encuentra ubicada en la ciudad de Esmeraldas, parroquia Bartolomé Ruiz.

Cabe mencionar que la metodología, se enmarca en las acciones y procedimientos que se realizan para el desarrollo de las unidades de estudio, identificando ciertas situaciones que permitan formular un punto de vista con respecto al tema que se ha planteado, por medio de la aplicación de procedimientos que se ejecutan desde el tipo de estudio, definición conceptual y operacionalización de las variables, selección de la población y muestra, técnicas y validación de instrumentos, culminando con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

### **2.1 Tipo de estudio**

De acuerdo con las características de la investigación se enmarcó en un estudio de tipo descriptiva, debido a que se realizó con la caracterización de una sola variable, Arias (1999), manifiesta que “los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán en los objetivos de investigación” (p. 26). Debido a que en esta investigación se tendrá la descripción de una sola variable, se cumple con lo planteado por Hernández, Fernández y Batista (2010): donde se indica que “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 92). Tal como se realizó en la investigación.

Asimismo, el estudio se realizó con un diseño no experimental transversal, puesto que se llevó a cabo con base en la situación actual que vivía la empresa. Al referirnos de un diseño no experimental, se refiere a que la investigación se ejecutará sin manipular la

variable, y se observará el fenómeno tal como se encuentra en su contexto natural. Según lo manifiesta Liu (2008) y Tucker (2004) citado por (Hernández, et al., 2010), la recolección de datos se da en un solo momento, en un tiempo único, de esta forma se describirá la variable y se analizará su incidencia e interrelación en un momento dado.

Por último, el estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, esto con base a que se realizó una recopilación de datos numéricos mediante un análisis en la escala de Likert de 1 a 7. Dentro de este enfoque, como manifiesta (Hernández, et al., 2010), “el investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas” (p. 5).

## **2.2 Definición y operacionalización de la variable**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>
Satisfacción Laboral.	Satisfacción Laboral: Según Muñoz, (1990), citado por Caballero, (2002): “El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acorde con sus expectativas”. (p.3)	Presentación del tema del estudio ante la autoridad de la organización.  Elaboración del conceptual de satisfacción laboral.  Determinación de la población.  Selección del instrumento.  Tabulación de los datos obtenidos, mediante hojas de Microsoft Excel.	Satisfacción con la supervisión	Relaciones con superiores. Supervisión recibida. Proximidad y frecuencia de supervisión. Juzgamiento de tareas. Igualdad y justicia de trato recibida. Apoyo de superiores.
			Satisfacción con el ambiente físico	Limpieza, higiene y salubridad. Entorno y espacio físico. Iluminación. Ventilación. Temperatura.
			Satisfacción con las prestaciones	Salario recibido. Oportunidades de formación. Oportunidades de promoción. Cumplimiento laboral. Negociación laboral.
			Satisfacción intrínseca	Trabajo por sí mismo. Oportunidades de hacer lo que destaca. Oportunidades de hacer lo que le gusta.

		Conclusiones y recomendaciones.		Objetivos, metas y tasas a alcanzar.
			Satisfacción con la participación.	Autonomía en las decisiones. Participación en su departamento. Participación en grupo o la empresa.

Tabla 2. *Operacionalización de la variable*

Fuente. Guía de investigación PUCESE.

## 2.3 Población y muestra

La población, es definida por (Hernández, et al., 2010), como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, de tal modo, establece los límites estudiados, para lo cual serán válidas las conclusiones y recomendaciones que se plantearán en la investigación, es decir, permita establecer el nivel de generalización que poseen los resultados obtenidos. En tal modo, se estableció como unidad de análisis al personal administrativo y operativo de la Constructora y Consultora del Pacífico S.A, donde su población de informantes claves está conformada por un total de treinta colaboradores, debido a que el tamaño de la población es reducido no se realizó muestreo, sino que se trabajó con todo el personal.

Tabla 3. Población de los colaboradores de la CCP.

Población de los colaboradores de la Constructora y Consultora del Pacífico S.A	
Personal Administrativo	1 Gerente General
	1 Contador
	1 Talento Humano
	1 Seguridad, Salud y Ocupacional
	1 Asistente administrativo
	1 Medio Ambiente
	4 Ingenieros Civiles
Personal Operativo	1 Maestro mayor
	8 Asistentes de obra
	1 Topógrafo
	10 Choferes de equipo camionero
Total	30

## 2.4 Técnicas e instrumento

En relación con la naturaleza de la investigación, resulta necesario hacer el uso correcto de técnicas de recolección de datos. Para esto Arias (1999), manifiesta que se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. En la presente investigación se utilizó la técnica del cuestionario que se aplicó a todos los colaboradores de la Constructora y Consultora del Pacífico S.A, a través de una guía de preguntas consecutivas que se encuentran estructuradas para recabar la información necesaria y el análisis de los datos. El cuestionario resulta una de las técnicas más utilizadas en las investigaciones con enfoque descriptivo por el análisis de fenómenos que son de interés social.

El instrumento utilizado para conseguir la información fue el “Cuestionario de satisfacción laboral S20/23” de (Meliá & Peiró, 1989), el cual es una versión corta de la original S4/84, manteniendo su escala de evaluación en 7 puntos; fue seleccionado al ser aplicado en diferentes investigaciones, tal como se menciona en los antecedentes de la presente investigación; además, de ser uno de las más utilizados para medir la satisfacción laboral. En la investigación se aplicó el método inductivo, puesto que la aplicación del instrumento se la realizó de forma individual, para posteriormente realizar un análisis en general de la empresa por medio de los datos recolectados; de la misma forma, se aplicó el método estadístico, para el procesamiento de datos numéricos obtenidos de los datos de la población encuestada a fin de determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral.

El instrumento presenta una validez destacable y su consistencia interna es relevante, con un nivel de confiabilidad de (0.92 Alpha de Cronbach), por tal motivo se puede establecer que cumple con los objetivos que se pretenden medir a través de la variable seleccionada. Consta de consta de 23 preguntas cerradas, donde se evalúa la satisfacción en cinco dimensiones que se mencionan a continuación, (Meliá & Peiró, 1989):

El instrumento evalúa la satisfacción laboral, mediante la escala de Likert de 1-7, distribuidos de la siguiente manera (Meliá & Peiró, 1989):

- 1 = Muy Insatisfecho
- 2 = Bastante Insatisfecho
- 3 = Algo Insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo Satisfecho
- 6 = Bastante Satisfecho
- 7 = Muy Satisfecho

## **2.5 Análisis de datos**

Los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento fueron analizados de manera estadística con base en la información recopilada, donde se utilizó la herramienta de software Microsoft Excel para realizar la tabulación de resultados, y, mediante tablas estadísticas lograr medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Constructora y Consultora del Pacífico S.A

En cuanto a los resultados obtenidos, Balestrini (2006), explica que:

Su presentación y su discusión consisten en la aplicación lógica deductiva e inductiva en el desarrollo del estudio, para lo cual los datos, de acuerdo con las partes que los constituyen, se clasifican, agrupándolos para luego reunirlos y establecer la relación que entre ellos existe a fin de dar respuestas a las preguntas de investigación. (p. 113)

Lo mencionado por la autora citada, explica que el análisis de los datos corresponde a la etapa de la investigación donde se decide esencialmente si los resultados obtenidos miden o no realmente los indicadores establecidos por cada variable. Tomando en consideración lo expuesto, se infiere que es necesario clasificar los datos de acuerdo con la variable planteada; ordenarlos según criterio lógico consistente, que no se contradiga con la realidad de la cual provienen y correlacionarlos estadísticamente poder interpretarlos. Por lo tanto, se presentan los resultados obtenidos y su respectiva interpretación sobre las condiciones de satisfacción laboral.

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS

### Nivel de Satisfacción por dimensiones

#### Satisfacción con la supervisión

Tabla 4. Nivel de satisfacción con la supervisión.

	Relaciones con superiores.	Supervisión recibida.	Proximidad y frecuencia de supervisión.	Juzgamiento de tareas.	Igualdad y justicia de trato recibida.	Apoyo de superiores.
Insatisfecho	0%	10%	7%	3%	0%	3%
Indiferente	3%	0%	10%	3%	0%	0%
Satisfecho	97%	90%	83%	94%	100%	97%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

#### Interpretación:

De los datos obtenidos se puede observar que el 92% (28) de los trabajadores se encuentran en la escala de satisfacción, siendo igualdad y justicia de trato recibida la satisfacción más elevada, asimismo, un 4% (1) se muestra indiferente principalmente en proximidad y frecuencia de supervisión, y por último el 4% (1) restante, muestra insatisfacción laboral. En términos generales se puede determinar que: si existe satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa en cuanto a la satisfacción con la supervisión, lo que demuestra buenas relaciones entre el personal y sus superiores.

#### Satisfacción con el ambiente físico.

Tabla 5. Nivel de satisfacción con el ambiente físico.

	Limpieza, higiene y salubridad.	Entorno y espacio físico.	Iluminación.	Ventilación.	Temperatura.
Insatisfecho	33%	17%	0%	20%	27%
Indiferente	13%	7%	3%	3%	3%
Satisfecho	54%	76%	97%	77%	70%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla, el 75% (22) de los trabajadores se encuentra satisfecho con su ambiente físico de trabajo siendo la iluminación el ítem más alto, también un porcentaje menor el 6% (2) se mostró indiferente, y, por último, el 19% (6) se encuentra insatisfecho principalmente en la limpieza higiene y salubridad y la temperatura de su lugar de trabajo. El mayor porcentaje de satisfacción hace referencia al personal administrativo y la iluminación de sus puestos de trabajo; sin embargo, el mayor grado de insatisfacción se origina por los resultados obtenidos en por parte del personal operativo que realiza sus actividades en campo.

### Prestaciones.

Tabla 6. Nivel de satisfacción con las prestaciones.

	Salario recibido.	Oportunidades de formación.	Oportunidades de promoción.	Cumplimiento laboral.	Negociación laboral.
Insatisfecho	10%	10%	7%	53%	40%
Indiferente	7%	50%	43%	27%	23%
Satisfecho	83%	40%	50%	20%	37%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### Interpretación:

De acuerdo a los datos de la tabla, se puede observar que el 46% (14) de los colaboradores se encuentra satisfecho con las prestaciones recibidas, es decir menos de

la mitad del personal, asimismo, el 30% (9) se encuentran indiferente principalmente en el ítem de “oportunidades de promoción”, y, por último, el 24% (7) se encuentran insatisfecho siendo el “cumplimiento laboral” y “negociación laboral”, los mayores niveles de insatisfacción. En esta dimensión es donde se presenta el mayor grado de insatisfacción laboral e indiferencia en la investigación, generando de esta manera que sus porcentajes sean mayores en relación con la satisfacción.

### **Satisfacción intrínseca.**

Tabla 7. *Nivel de satisfacción intrínseca.*

	Satisfacciones que le produce su trabajo.	Oportunidades de hacer lo que destaca.	Oportunidades de hacer lo que le gusta.	Objetivos, metas y tasas a alcanzar.
Insatisfecho	0%	3%	7%	0%
Indiferente	0%	0%	0%	13%
Satisfecho	100%	97%	93%	87%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla, el 91% (27) de los trabajadores se encuentra satisfecho principalmente en el indicador “satisfacciones que le produce su trabajo”, también un 6% (2) se muestran indiferente, y finalmente, el 3% (1) muestran insatisfacción. Esta dimensión es la segunda con mayor nivel de satisfacción con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, lo que demuestra que los colaboradores se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo y las actividades que realizan.

### **Satisfacción con la participación.**

Tabla 8. *Nivel de satisfacción con la participación.*

	Autonomía en las decisiones.	Participación en su departamento.	Participación en grupo o la empresa.
Insatisfecho	3%	7%	3%
Indiferente	17%	17%	20%
Satisfecho	80%	76%	77%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### **Interpretación:**

Tal como se puede evidenciar en la tabla, el 78% (24) del personal se encuentra satisfecho con el nivel de participación, de la misma forma el 18% (5) manifestó estar indiferente, y finalmente un 4% (1) indico insatisfacción laboral. Demostrando de forma que en torno a la dimensión de satisfacción con la participación los niveles de satisfacción son superiores frente a los de indiferente e insatisfacción; sin embargo, se debe prestar atención a dichos niveles.

### **Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo**

Tabla 9. *Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo.*

	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la participación..
Insatisfecho	12%	4%	16%	8%	7%
Indiferente	7%	6%	18%	6%	7%
Satisfecho	81%	90%	66%	86%	86%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla, el personal administrativo se encuentra con el 80% (24) colaboradores satisfechos principalmente con las dimensiones de satisfacción con el ambiente físico y la satisfacción intrínseca, de la misma forma, el 10 % (3) se mostró indiferente, y, por último, el 10% (3) manifestó insatisfacción principalmente con la

satisfacción con las prestaciones. Esto determina que, si existe satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa, además demuestra que, al obtener los mismos resultados de indiferencia e insatisfacción en el ítem de prestaciones recibidas, es donde mayormente se está generando insatisfacción en la presente investigación.

### **Nivel de satisfacción laboral del personal operativo**

Tabla 10. *Nivel de satisfacción laboral del personal operativo*

	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la participación..
Insatisfecho	0%	27%	28%	0%	3%
Indiferente	1%	6%	36%	6%	23%
Satisfecho	99%	67%	36%	94%	74%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

#### **Interpretación:**

Tal como se puede evidenciar en la tabla, el personal operativo se encuentra con el 74% (22) colaboradores satisfechos, principalmente con las dimensiones de satisfacción con la supervisión y la satisfacción intrínseca, de la misma forma, el 13 % (4) se mostró indiferente, y, por último, el 13% (4) restante manifestó insatisfacción, principalmente con la satisfacción con las prestaciones y el ambiente físico. Aquello demuestra que el grado de satisfacción del personal operativo es alto, sin embargo, se debe considerar los niveles de indiferente e insatisfacción que obtuvieron el mismo resultado, siendo las prestaciones recibidas los niveles más altos.

## Nivel de satisfacción laboral global de la Constructora y Consultora del Pacifico S.A.

Tabla 11. Nivel de satisfacción global del personal.

	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la participación..
Insatisfecho	4%	19%	24%	3%	4%
Indiferente	4%	6%	30%	6%	18%
Satisfecho	92%	75%	46%	91%	78%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### Interpretación:

Los resultados obtenidos del análisis determinaron que: el 78% (24 colaboradores) se encuentran satisfechos de forma general en la organización, siendo la satisfacción con la supervisión el nivel más alto, esto demuestra las buenas relaciones entre el personal y sus superiores. Además, el 11% (3 trabajadores) muestran un nivel indiferente, y por último el 11% (3 colaboradores) restante indico insatisfacción laboral, principalmente en el ítem de satisfacción con las prestaciones, analizando de esta forma que es el factor con mayor insatisfacción e indiferencia en la presente investigación; demostrando así que, aun cuando la satisfacción es alta, existen quienes se encuentran en un nivel bajo e indiferente de satisfacción que requieren atención.

De esta forma con los resultados obtenidos en la presente investigación, se desarrolla un plan de acción y las recomendaciones que se establecieron para ser ejecutadas al término de esta investigación. El denominado Plan de Acción – Satisfacción Laboral se encuentran dirigido a todo el personal de la empresa, para de esta manera fortalecer cada dimensión que se describió durante la presente investigación. Con esto se estaría dando cumplimiento al tercer objetivo específico que es: desarrollar un cronograma de trabajo de acuerdo a los resultados obtenidos por cada dimensión investigada.

**PLAN DE ACCIÓN - SATISFACCIÓN LABORAL**

PLAN DE ACCIÓN - SATISFACCIÓN LABORAL									
Situación	Por qué	Estrategia			Seguimiento				
Variable: Satisfacción Laboral	Causas (Hallazgos)	Tipo de acción	Responsable	Tiempo de ejecución	Periodicidad	Fecha	Presupuesto (según cotizaciones)	Cumple: (Si )No)	Observación
Satisfacción con el ambiente físico	Limpieza, higiene y salubridad.	Buscar instalaciones que cuenten con condiciones óptimas (alimentación, duchas, servicios higiénicos) en los lugares donde se ejecuten las obras.	Talento Humano, Seguridad y Salud Ocupacional.	Un mes	Permanentemente	Por definir	\$ 1 000		
	Entorno y espacio físico.	Dotar de un lugar de alojamiento, con buenas características, para el descanso de los trabajadores, después de la jordana laboral.	Talento Humano, Seguridad y Salud Ocupacional.	Un mes	Permanentemente	Por definir	\$ 750		
	Temperatura.	Dotar de equipos de protección al personal y vestimenta, que	Talento Humano, Seguridad y Salud Ocupacional.	Un mes	Anual	Por definir	\$ 3 000		

		eviten daños por los rayos del sol							
Satisfacción con las prestaciones	Salario recibido.	Elaborar un plan de incentivos y dar cumplimiento a la normativa legal	Talento Humano	Dos meses	Permanentemente	Por definir	\$ 2 000		
	Oportunidades de formación.	Elaborar un plan de carrera. Además fortalecer el plan de capacitación existe, orientados al desarrollo de destrezas en sus respectivas áreas de acción, para crear oportunidades y formación continua.	Talento Humano	Dos meses	Anual	Por definir	\$ 2 000		
	Cumplimiento laboral	Revisar la normativa legal y socializar con los colaboradores.	Talento Humano y personal en general.	Un mes	Permanentemente	Por definir			
	Negociación laboral	Cumplir lo estipulado según la normativa legal.	Talento Humano	Un mes	Permanentemente	Por definir	Por definir		

Tabla 11. *Plan de acción satisfacción laboral*

Los resultados obtenidos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Constructora y Consultora del Pacífico S.A, demostraron, tal como se indica en la tabla N° 11 de esta investigación, que los niveles más altos de insatisfacción se encuentran en las dimensiones de satisfacción con las prestaciones con un 24%, siendo, los ítems “Cumplimiento laboral” y “Negociación laboral”, los que obtuvieron un mayor grado de insatisfacción, y, la dimensión de satisfacción con el medio físico obtuvo el 19% de personal insatisfecho, principalmente en los aspectos de “Limpieza, higiene y salubridad”, “Entorno Físico” y “Temperatura” respectivamente, dotar de un lugar de alojamiento, con buenas características, para el descanso de los trabajadores, después de la jornada laboral y finalmente dotar de equipos de protección al personal y vestimenta, que eviten daños por los rayos del sol

De esta forma, tal como se observa en el Plan de Acción – Satisfacción Laboral de esta investigación con base en los hallazgos se propone un tipo de acción correctiva, que será puesta en consideración a los directivos de la empresa, de este modo en la dimensión de satisfacción con el ambiente, se plantea lo siguiente: Buscar instalaciones que cuenten con condiciones óptimas (alimentación, duchas, servicios higiénicos) en los lugares donde se ejecuten las obras,

Asimismo, buscando fortalecer el factor de satisfacción con las prestaciones se plantea lo siguiente: Elaborar un plan de incentivos y dar cumplimiento a la normativa legal, fortalecer el plan de capacitación existe orientados al desarrollo de destrezas en sus respectivas áreas de acción, crear oportunidades y formación continua, y, finalmente, cumplir lo estipulado según la normativa legal.

Este plan de acción cuenta con tiempos de ejecución, periodicidad y presupuesto para su ejecución, pero su implementación se encuentra condicionada con la aprobación de los directivos de empresa. Puesto que estos factores involucran recursos económicos y de talento humano que el investigador de este estudio no posee los alcance para determinar su aprobación en su totalidad; pero, esta información y planteamiento de acciones servirá para futuras tomas de decisiones en torno a la satisfacción laboral de los trabajadores.

## **CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación determinaron que en mayor porcentaje existe satisfacción laboral en los trabajadores, asimismo, el grado de indiferencia e insatisfacción laboral son iguales al obtener los mismos resultados. Describiendo a continuación los hallazgos encontrados y realizando una comparación con los antecedentes expuestos en el presente estudio.

El estudio realizado por Salas (2015), con el tema “La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en Mandos medios en Empresas Privadas de Servicios Industriales.”, utilizando como instrumento de evaluación el cuestionario S20/23, aplicado a una muestra de 50 personas, se obtuvieron resultados similares a los obtenidos en esta investigación. La satisfacción total de la muestra estudiada por Salas, obtiene un 46% de colaboradores que se encuentran satisfecho, diferenciándose con el 31% con los resultados de la investigación actual, donde en esta escala el 77% se muestra satisfecho, con un grado alto en la satisfacción con la supervisión, lo que demuestra que existe relaciones cordiales entre los jefes y sus dirigidos.

En el caso de los datos obtenidos por dimensiones, los resultados en general se presentan de forma muy similar, los porcentajes ubicados en las escalas de insatisfacción e indiferencia son mínimos, que apenas alcanzan porcentajes de 4%. De acuerdo con los resultados obtenidos por la investigación de Salas (2015). El factor “Satisfacción con las prestaciones” obtuvo un resultado de 78% de personas satisfechas, constituyéndose como el factor con menor nivel de satisfacción frente a los resultados de los demás factores que se mantienen en 94% distribuidos en sus tres escalas “algo satisfecho”, “bastante satisfecho” y “muy satisfecho”. En este ambiente también es muy similar a la presente investigación como se puede observar en la tabla número 4, puesto que el porcentaje más alto de insatisfacción fue en la dimensión de prestaciones con un 24%, siendo los indicadores “El grado en que la empresa cumple los contratos, las disposiciones y leyes laborales” y “La forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales”; los porcentajes más alto en esta dimensión.

En cuanto al factor con mayor porcentaje de satisfacción, los resultados son bastante similares a los obtenidos por Intriago (2019), quien realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción laboral, durante el periodo de junio 2018 hasta junio 2019, en el personal administrativo de Autoridad Portuaria de Esmeraldas; puesto que en la dimensión “Satisfacción con la supervisión”, de acuerdo con sus resultados el porcentaje obtenido fue de 93%. Este aspecto coincide con nuestra investigación que también muestra el mismo porcentaje de 93% en la dimensión de satisfacción con la supervisión.

Analizados los resultados de la investigación realizada en APE (2019), podemos concluir que existe una similitud entre los resultados obtenidos por Intriago (2019), y los resultados obtenidos en la presente investigación. Dado que los porcentajes obtenidos son similares en los factores de evaluación analizados, siendo “Prestaciones”, el factor con menor porcentaje de colaboradores satisfechos. Esto se debe a que la dimensión de prestaciones evalúa un aspecto fundamental de la gestión humana que es el salario y el cumplimiento con la normativa laboral vigente, lo cual es muy difícil que genere satisfacción en los trabajadores si sienten que el salario que perciben no es el indicado, y además que no se están cumpliendo con las leyes laborales en ciertos aspectos, como el pago de horas extras, afiliación al IESS, alimentación entre otros aspectos.

Las dimensiones de satisfacción con la supervisión y, satisfacción intrínseca son las más apreciadas por los colaboradores de la compañía Constructora y Consultora del Pacífico S.A, obteniendo más de 90% de satisfacción. Las dimensiones satisfacción con el ambiente y satisfacción con la participación, muestran en promedio del 70% de satisfacción, un porcentaje considerable en indiferente e insatisfecho. La satisfacción con las prestaciones, fue la dimensión que presentó el mayor grado de insatisfacción en los trabajadores con un 24%, además el 30% se mostró indiferente también en esta dimensión, lo que representa en este caso que menos de la mitad de los colaboradores se encuentra satisfecho con las prestaciones recibidas.

Asimismo, los resultados obtenidos por Flores (2007), en su estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción laboral que incide en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras, utilizando como instrumento de evaluación el Minnesota Satisfaction Questionary, aplicado a una muestra de 210 trabajadores que

desempeñaban funciones diferentes, en áreas distintas de tres empresas constructoras en Ecuador, concluyo que los factores de satisfacción de los colaboradores se encontraban en un nivel regular; lo que difiere con los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que, el mayor porcentaje de trabajadores se encuentra en un grado de satisfacción.

En este mismo sentido, la investigación realizada por (Navarro, et al., 2010), donde su objetivo estudiar empíricamente la satisfacción laboral de los profesionales técnicos de la construcción en la comunidad de Valencia - España, a través de un enfoque cualitativo donde la estrategia metodológica utilizada para la obtención de datos fue la entrevista en profundidad, concluyo que los profesionales entrevistados están satisfechos con su trabajo en el sector de la construcción, disfrutan del mismo y describen su experiencia laboral en términos positivos, siendo el ambiente físico uno de los factores más alto de satisfacción. En la presente investigación realizada en la Constructora y Consultora del Pacifico S.A, se obtuvo un resultado opuesto al obtenido por los profesionales de la construcción en Valencia, puesto que uno de los índices más altos de insatisfacción se encuentra en la dimensión de “satisfacción con el ambiente físico”

De la misma forma, Ruiz (2010), en su estudio de análisis y percepción en torno a la satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes a empresas del sector público y privado de la ciudad de Chillán, Chile, utilizando como instrumento de evaluación el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, aplicado a una muestra de 200; tiene similitud con los resultados obtenidos en la presente investigación, al obtener un 69% en la satisfacción de los trabajadores, donde destaca la “relación con su superiores”, siendo este ítem también destacado en el presente estudio. Asimismo, tienen similitud en los niveles indiferente e insatisfacción, en torno a lo que se refiere a las prestaciones recibidas y oportunidades de promoción.

En la Constructora y Consultora del Pacifico S.A, se puede denotar que existen brechas de satisfacción, indiferencia e insatisfacción, tomando como referencia el área en que prestan los servicios los colaboradores de la compañía. En el personal administrativo que corresponde al 33% de la población, se pueden observar que existe mayor satisfacción, en las dimensiones de “Ambiente”, “Intrínseca” y “Prestaciones”, puesto que su trabajo

lo realizan en oficina, la cual presenta óptimas condiciones, también su motivación de trabajo es alta y reciben prestaciones que no recibe el personal operativo.

El personal operativo que corresponde al 67% de la población, fue el que mayor insatisfacción e indiferencia presento, principalmente en las dimensiones de “Ambiente” y “Prestaciones”. Esto se debe a que por el giro del negocio de la compañía sus actividades la realizan en campo y deben residir en dichos lugares, mismos que en ocasiones por su lejanía o difícil acceso no cuenta con las condiciones óptimas como alojamiento, servicios básicos e higiénicos y fácil acceso a la alimentación, por lo que se deben improvisar campamentos en lugares no aptos con los recursos que se cuenta y brinda la compañía. Además, se pudo denotar que no cuentan con aspectos que rige en la normativa laboral.

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Mediante la revisión del marco teórico se determinó que las que las dimensiones relacionadas a la satisfacción laboral que se estudiarían en la Constructora y Consultora del Pacífico S.A. son: la satisfacción con la supervisión, esta se relaciona con la supervisión que los jefes ejercen sobre los trabajadores. Asimismo, la satisfacción con el ambiente físico, esta tiene relación con la limpieza, higiene y salubridad del su lugar de trabajo. De la misma forma, la satisfacción con las prestaciones, que tiene relación con los beneficios económicos y la oportunidad de formación y crecimiento que brinda la empresa. También, la satisfacción intrínseca, esta se relaciona con la satisfacción que le genera a la persona su lugar de trabajo, y, finalmente, la satisfacción con la participación, que se relaciona con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su puesto de labores.

Al analizar el grado de estas dimensiones se pudo determinar que: el factor con menor porcentaje de satisfacción e indiferencia es el de satisfacción con las prestaciones, siendo el cumplimiento laboral y las oportunidades de formación, los ítems más elevados. Mientras que el factor con mayor porcentaje de satisfacción corresponde al factor de satisfacción con la supervisión, mostrando el nivel más alto en el ítem, relación son sus superiores.

En este sentido, se elaboró el Plan de Acción – Satisfacción Laboral, mismo que se propone como acción correctiva que será puesta en consideración a los directivos de la empresa; de este modo, en la dimensión de satisfacción con el ambiente se plantea lo siguiente: buscar instalaciones que cuenten con condiciones óptimas (alimentación, duchas, servicios higiénicos) en los lugares donde se ejecuten las obras. Asimismo, buscando fortalecer el factor de satisfacción con las prestaciones se plantea lo siguiente: elaborar un plan de carreras, fortalecer el plan de capacitación existente, orientados al desarrollo de destrezas en sus respectivas áreas de acción, para crear oportunidades y formación continua, y, finalmente, cumplir lo estipulado según la normativa legal.

Finalmente, los resultados obtenidos determinaron que existe en mayor porcentaje satisfacción laboral en los trabajadores, asimismo, el grado de indiferencia e insatisfacción laboral son iguales. Demostrando así que, aun cuando la satisfacción es alta, existen quienes se encuentran en un nivel bajo e indiferente de satisfacción que requieren atención. Por tal motivo, de acuerdo con los resultados obtenidos se determina que los porcentajes de insatisfacción por áreas son medianos. Cabe destacar que aun cuando el porcentaje de insatisfacción es bajo, se evidencia tendencia a la insatisfacción en comparación con las áreas estudiadas.

## 5.2 Recomendaciones

Se recomienda que la compañía realice una evaluación periódica de satisfacción laboral con el fin de monitorear los niveles de satisfacción en sus colaboradores. Aun cuando los porcentajes de satisfacción no son alarmantemente bajos, es importante controlarlos con el fin de que estos valores no descieran hacia la insatisfacción, sino que se mantengan o aumenten.

De acuerdo con los resultados, se recomienda a la empresa reforzar en el tema de prestaciones, no necesariamente en el aspecto monetario, sino también a través de otros aspectos como la formación, desarrollo, promoción y principalmente cumplimiento con la normativa laboral vigente de los colaboradores puesto que pueden convertirse en estímulos altamente gratificantes. Además, se recomienda que mantener las políticas de participación para los colaboradores. No obstante, no se debe descuidar al porcentaje de colaboradores que se encuentran en el nivel de satisfacción bajo, buscando alternativas que permitan una participación más activa por parte del personal operativo.

Tomando en cuenta las áreas operativas presentan menores niveles de satisfacción, es importante que la empresa enfoque sus esfuerzos en estas áreas, creando estrategias de intervención para los aspectos que generan malestar en los colaboradores. Además, se recomienda la aplicación semestral del cuestionario de satisfacción S20/23, con el fin de obtener un historial de resultados que les permita evidenciar los cambios realizados, y el impacto que pueden generar en las áreas de intervención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme. Recuperado de: <https://n9.cl/6fvbj>
- Balestrinii, M. (2007). *Cómo se elabora un proyecto de investigación*. Caracas: Consultores asociados. Servicio Editorial
- Caballero, K. (2002). *El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. Granada: Universidad de Granada. Recuperado de: <https://n9.cl/95kr1>
- Chang, A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Recuperado de: <https://n9.cl/sia>
- Código del Trabajo de la República del Ecuador (2012). Recuperado: <https://n9.cl/nwded>
- De Andrade, S., Torres, B., Ocampo, G., & Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación– Higiene de Herzberg*. Caracas - Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
- Farné, S. y Vergara, C. (2007). *Calidad del empleo: ¿Qué tan satisfechos son los trabajadores colombianos?* Cuadernos de trabajo N° 8, Universidad Externado de Colombia.
- Flores, J. (2017). *Evaluación de la Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Percibido por los Colaboradores de Empresas Constructoras*. (Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo).

- Forbes, 2016. México, el segundo país con los trabajadores más satisfechos en el mundo. Obtenido de Forbes: Recuperado de: <https://n9.cl/yox6g>
- Hernandez, R. Mendez S. Mendoza, C. Cuevas, A. (2017). Fundamentos de Investigación. McGraw W-Hill/Interamericana Editores. Ciudad de México
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Herzberg, F. (1967). The motivation to work. New York, Estados Unidos de América: Wiley
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2018). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU). Recuperado de: <https://n9.cl/3baa>
- Intriago, P. (2019). Satisfacción laboral del personal administrativo de autoridad portuaria de Esmeraldas, junio de 2018 a junio de 2019. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador)
- Janssen, P., de Jonge, J. y Bakker, A. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29, 1360-1369.
- Jürgen. C. (2010). La calidad del empleo en América Latina. Comisión Económica para Latino América y el Caribe. Santiago de Chile. Editorial CEPAL Recuperado de: <https://n9.cl/jqr9h>
- Leivar, D. (2011). La jornada laboral. Factores determinantes y su Influencia en la competitividad empresarial. Conversatorio presentado en La Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido en línea el 08 de junio de 2011. Disponible en: <https://n9.cl/gcsm>

- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed. Recuperado de: <https://n9.cl/bmi5t>
- Marull, M. y Rosa, C. (2010). La calidad del empleo en America Latina. La experiencia de Bolivia y Ecuador en el periodo 2001-2007, Tesis para la obtención del título de Master of Arts, Interdiziplinare Lateinamerikastudien, Freie Universitat, Berlin.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales*: El cuestionario de satisfacción S20/23. Universidad de Valencia: Linea de Investifacion de psicología de la seguridad, 59-74. Recuperado de: <https://n9.cl/ajt1>
- Murga, D. E. (2018). Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. Universidad Privada del Norte de Perú.
- Navarro, E, Llinares, C. Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). Revista de la Construcción, Volumen 9 N°1-2010.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2015). Declaración del Centenario de la OIT para el futuro del trabajo. Recuperado de: <https://n9.cl/dbt5p>
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., (versión 23.4 en línea). <<https://dpej.rae.es/lema/organización-internacional-del-trabajo-oit>> (20/12/2020). Recuperado de: <https://n9.cl/vncn9z>
- Roos, J. Y Zander. (1995): «Knowledge and the speed of the transfer and imitation of organizational capabilities: an empirical test», Organization Science, 6 (1): pp. 76-92.
- Robbins. (1999). *Comportamiento organizacional*; 8° edición, Editorial Prentice-Hall, México.

- Ruiz, C. (2010). Nivel de satisfacción laboral de las empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillan. Universidad del Bio-Bio. Red de Bibliotecas, Chile.
- Salas, P. (2015). La relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales. Psicología Organizacional, Universidad de las Américas.
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings Internacionales de Satisfacción Laboral. Córdova: Universidad de Córdova. Obtenido de: Factohumano.org, N°219. Recuperado de <https://n9.cl/kndp9>
- Sehnbruch, K. (2004). From the Quantity to the Quality of Employment: An Application of the Capability Approach to the Chilean Labor Market, Center for Latin American Studies, Paper N° 9, University of California, Berkeley.

## ANEXOS

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA DEL PACIFICO S.A

Por favor marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad.

Genero:	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>				
Edad:	Entre 18 y 25 años <input type="checkbox"/>	Entre 26 y 30 años <input type="checkbox"/>	Entre 31 y 38 años <input type="checkbox"/>	Más de 39 años <input type="checkbox"/>		
Estado civil:	Soltero <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Divorciado <input type="checkbox"/>	Unión libre <input type="checkbox"/>	Viudo <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Nivel de educación:	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Tercer nivel <input type="checkbox"/>	Cuarto nivel <input type="checkbox"/>		
Antigüedad en la organización	Entre 1 a 2 años <input type="checkbox"/>	Entre 2 a 4 años <input type="checkbox"/>	Más de 5 años <input type="checkbox"/>			
Área de trabajo:	Administrativo <input type="checkbox"/>	Operativo <input type="checkbox"/>				
Categoría de sueldo:	\$ 0 - \$ 400 USD <input type="checkbox"/>	\$ 400 - \$ 900 USD <input type="checkbox"/>	\$ 900 - \$ 1 400 USD <input type="checkbox"/>	\$ 1 400 USD en adelante <input type="checkbox"/>		
Afiliación al IESS:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
Tipo de contrato:	Indefinido <input type="checkbox"/>	Servicios profesionales <input type="checkbox"/>	Obra cierta <input type="checkbox"/>	Ocasional <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	

**Instrucciones:**

Lea detenidamente cada uno de los enunciados del cuestionario, y marque con una X en el casillero vacío que mejor represente su vivencia laboral. **Utilice la siguiente escala de valores**

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas en las que usted destaca.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
4	El salario que usted recibe.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7

5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
7	El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7

12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
17	La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7

19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo, relativas a la empresa.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
22	El grado en que la empresa cumple los contratos, las disposiciones y leyes laborales.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
23	La forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales.	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7