

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



MAESTRÍA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PLAN DE TESIS:

**SATISFACCIÓN LABORAL EN EL LABORATORIO DE
MECÁNICA DE SUELO HUMBOLDT EN LA CIUDAD**

DE ESMERALDAS AÑO 2020.

AUTOR:

ALAN DEBRAYTE LEMOS SALAZAR

ASESOR:

MGT. YANINA BAZURTO ROA

ESMERALDAS, 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Mgt. Yanina Bazurto Roa f.
Directora de Tesis

Mgt. José Vergara Torres f.
Lector 1

PhD. Julien Herrera Díaz f.
Lector 2

MGT. Yanina Basurto Roa f.
Coordinadora de posgrado

Mgt. Maritza Demera Mejía f.
SECRETARIA GENERAL PUCESE

Marzo, del 2021

AUTORÍA

Yo, **ALAN DEBRAYTE LEMOS SALAZAR**, portador de la cedula de ciudadanía N° 0803217181 declaro que los resultados obtenidos 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 de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

.....

Ing. Alan Debrayte Lemos Salazar

C.I. 0803217181

CERTIFICACIÓN

Yo, YANINA BAZURTO Asesora de Tesis del Maestrante ALAN DEBRAYTE LEMOS SALAZAR quien ha desarrollado el tema SATISFACCIÓN LABORAL EN EL LABORATORIO DE MECÁNICA DE SUELO HUMBOLDT EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS AÑO 2020, previo a la obtención del título de MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. CERTIFICO haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

.....
Mgt. Yanina Bazurto Roa

DEDICATORIA

A DIOS

Porque siempre estuvo presente en este arduo proceso.

A MIS PADRES

Por ser el ejemplo de vida, perseverancia, constancia
y por haberme brindado ese apoyo incondicional.

A MI HIJA

Alanis Ainhoa Lemos Mero

Por ser el pilar motivador de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser siempre la guía en mi camino proporcionando sabiduría, a mi asesora de tesis, Magíster Yanina Bazurto por su orientación, paciencia, esfuerzo y dedicación. A la universidad que inculca visión de superación, a los nobles maestros que contribuyeron en la formación académica y profesional, y de manera especial a mi familia que ha sido voz motivadora para el cumplimiento de este objetivo.

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo investigativo “Satisfacción laboral en el laboratorio de mecánica de suelo Humboldt en la ciudad de Esmeraldas año 2020” se expresa un estudio integral de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, el cual tomo la dirección hacia el análisis de los diversos factores que afectan la satisfacción laboral, priorizando conocer las necesidades de los clientes internos. Para el logro de ello, se planteó como objetivo general: Determinar la satisfacción laboral en el laboratorio de mecánica de suelo Humboldt. Los métodos y técnicas utilizados para el desarrollo de la investigación fueron: investigación de campo, la misma que se realizó en el propio sitio en donde se encuentra el objeto de estudio, el enfoque empleado fue cuantitativo, ya que se utilizó la estadística como forma de medición de la variable de estudio, y el alcance de la investigación se consideró descriptivo. La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta, la cual se aplicó a los 8 colaboradores de la empresa. Las principales conclusiones del presente estudio determinaron que el nivel de satisfacción con respecto al ambiente físico no es adecuado debido a la actividad principal de la organización el cual es: estudios de suelos en áreas deterioradas y de construcción, por ende, el ambiente de trabajo siempre será bajo temperaturas climáticas altas y bajas. De la misma manera se pudo observar que el nivel de satisfacción con las prestaciones es aceptable, pero con respecto a los colaboradores administrativos, ya que en los colaboradores operativos existe un porcentaje indiferente por el hecho de que ellos perciben el sueldo básico.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, Dimensiones, Ambiente, Supervisión Esmeraldas.

ABSTRACT

In the present research work "Job satisfaction in the Humboldt soil mechanics laboratory in the city of Esmeraldas in 2020" a comprehensive study of job satisfaction of the company's employees is expressed, which took the direction towards the analysis of the various factors that affect job satisfaction, prioritizing knowing the needs of internal customers. To achieve this, the general objective was: To determine job satisfaction in the Humboldt soil mechanics laboratory. The methods and techniques used for the development of the research were: field research, the same that was carried out in the site where the object of study is located, the approach used was quantitative, since statistics was used as a form of measurement of the study variable, and the scope of the research was considered descriptive. The technique used to collect the data was the survey, which was applied to the 8 employees of the company. The main conclusions of this study determined that the level of satisfaction with respect to the physical environment is not adequate due to the main activity of the organization which is: soil studies in deteriorated and construction areas, therefore, the work environment always it will be under high and low climatic temperatures. In the same way, it could be observed that the level of satisfaction with the benefits is acceptable, but with respect to administrative collaborators, since in operational collaborators there is an indifferent percentage due to the fact that they received the basic salary.

KEY WORDS: Job satisfaction, Dimensions, Environment, Supervision Esmeraldas.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
CERTIFICACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ABSTRACT	viii
1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. Presentación del tema de investigación.....	1
1.3. Problema científico	3
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo General	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Bases teóricas – científicas.....	6
2.1.1 Satisfacción laboral	6
2.1.2 Satisfacción laboral organizacional.....	7
2.1.3 Satisfacción laboral individual	7
2.1.4 Importancia de la satisfacción laboral	8
2.1.5 Satisfacción y la supervisión	8
2.1.6 Satisfacción y el ambiente físico	10
2.1.7 Satisfacción y las prestaciones	11
2.1.8 Satisfacción intrínseca.....	11
2.1.9 Satisfacción y la participación.....	12
2.1. 10 Teoría de los dos factores (Satisfacción – Insatisfacción).....	13

2.1. 11 Motivación	13
2.2 Antecedentes de estudio	14
2.3. Marco legal.....	19
2.3.1 Buen vivir	19
2.3.2 Trabajo decente (Digno).....	19
2.3.3 Derechos y Beneficios del trabajador.....	20
2.3.4 Condiciones de trabajos óptimas	21
2.3.5 Trabajo seguridad social.....	22
2.3.6 Seguridad y salud en el trabajo	22
2.3.7 Obligaciones del empleador	23
3. MATERIALES Y MÉTODOS	24
3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	24
3.1.1 Investigación de campo	24
3.1.2 Investigación descriptiva.....	24
3.1.3 Investigación documental.....	24
3.1.4 Investigación exploratoria	24
3.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables.....	25
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.3.1 POBLACIÓN	26
3.4 METODOS	26
3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS	26
3.5.1 Encuesta	26
3.6 ANALISIS DE DATOS	27
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.1. Variables demográficas y organizacionales	28
4.1.1. Genero	28
4.1.2. Edad.....	28
4.1.3. Estado civil.....	29
4.1.4. Grado de instrucción	29
4.1.5. Antigüedad en la organización	29
4.1.6. Área de trabajo	30
4.1.7. Categoría de sueldo	30

4.1.8. Afiliación al IESS.....	31
4.1.9. Tipo de contrato	31
a. Satisfacción con el Ambiente Físico	32
b. Satisfacción con la supervisión	33
c. Satisfacción con las prestaciones	34
d. Satisfacción Intrínseca.....	35
e. Satisfacción con la participación.....	36
5. PLAN DE ACCION.....	37
5.1 Generalidades del plan de trabajo	37
5.2 Objetivo general	37
5.3 Objetivo específico.....	37
5.4 Alcance.....	37
5.5 Glosario de términos y/o definiciones:.....	37
5.6 Cronograma de trabajo	38
5.7 Actividades a desarrollar	40
Satisfacción laboral y el ambiente físico.....	40
6. DISCUSIÓN	42
7. CONCLUSIONES	45
8. RECOMENDACIONES	47
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
I. ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Genero Muéstrales	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2: Edad Muestral.....	28
Figura 3: Estado Civil Muestral	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4: Grado de Instrucción Muestral	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5: Antigüedad Muestral	29
Figura 6: Área / Dirección Muestral	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7: Categoría de Sueldo Muestral.....	30
Figura 8: Afiliación al IESS Muestral.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9: Modalidad Laboral Muestral	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Satisfacción con el ambiente físico	32
Tabla 2: Nivel de Satisfacción con la supervisión	33
Tabla 3: Nivel de Satisfacción con las prestaciones.....	34
Tabla 4: Nivel de Satisfacción Intrínseca.....	35
Tabla 5: Nivel de Satisfacción con la Participación.....	36

1. INTRODUCCIÓN

1.2. Presentación del tema de investigación

La interacción humana en una empresa es lo que marca la diferencia en el tipo de servicio o atención que se brinde a los clientes; aunque cada día es más evidente el esfuerzo por contratar personas predispuestas a entregar todo su potencial laboral manteniendo características que sean beneficiosas para hacer a las organizaciones más eficientes y rentables dentro del mercado.

En la actualidad cuando se comenta del ambiente organizacional, la satisfacción laboral es un tema de interés, por ende, se han realizado investigaciones para especificar los posibles factores que repercuten en el bienestar de los colaboradores, y por consiguiente en el desempeño de sus funciones.

La satisfacción laboral se refleja en la actitud del empleado y como desarrolla todas las actividades correspondientes al puesto de trabajo asignado, por lo cual es importante que las organizaciones mantengan satisfechas las necesidades de sus clientes internos, es decir, sus trabajadores. Cuando se hace énfasis en la satisfacción laboral se refiere al estado emocional del recurso humano y su criterio respecto a su empleo.

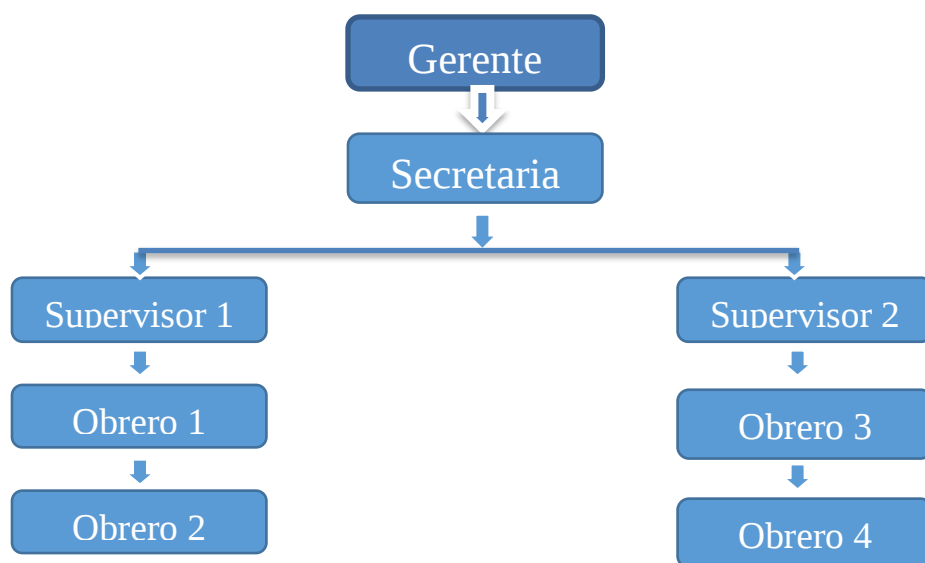
Cabe recalcar que según Soler (2017) el recurso más importante de una organización es el talento humano, por ende, mantener a los colaboradores satisfechos mejorara el desempeño general de la empresa por varias razones, entre las cuales tenemos:

- Menores tasas de rotación, es decir, los colaboradores satisfechos con su trabajo tienen menor probabilidad de renunciar o faltar.
- Mayor productividad, en general los trabajadores con un ambiente laboral cómodo desempeñan sus funciones con eficiencia.
- Lealtad, la organización que respalda a sus trabajadores tiende a crear vínculos, por ende, sus colaboradores se comprometen con la misma. (p. 1).

El Laboratorio de Mecánica de suelo Humboldt inició sus actividades comerciales el 25 de agosto de 1999 como personas naturales, se dedica a realizar ensayos de laboratorio y de campo para determinar las propiedades físicas y mecánicas de los materiales utilizados en la construcción de obras civiles, se brindan servicios de ensayos de laboratorio y de campo en suelos, asfaltos, cementos, concretos, morteros, materiales para la construcción, pruebas dinámicas; caracterización de materiales, diseño de mezclas y control de calidad en obras. La empresa cuenta con 8 trabajadores quienes ocupan los siguientes cargos: 1 gerente, 1 secretaria, 1 supervisores y 4 obreros. Actualmente se encuentra ubicado en las calles, Espejo 4-27 y Olmedo.

A continuación, se presenta el organigrama de la empresa:

Figura 1: Organigrama Laboratorio de Mecánica de Suelo Humboldt



Por lo tanto, el laboratorio de Mecánica de suelos Humboldt permitió la siguiente investigación para conocer el grado de satisfacción de los colaboradores y así mejorar la eficiencia y eficacia empresarial.

1.3. Problema científico

La satisfacción laboral es el resultado de factores tanto internos como externos, entre los cuales se puede mencionar que, (Fuentes, 2012) afirma que:

“la motivación es el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello, es de importancia velar por la complacencia del colaborador, además cabe recalcar que cuando el grado de satisfacción de un colaborador es bajo, no siente el peso de la responsabilidad del cargo y por ende no coloca suficiente empeño en su actividad diaria” (p. 52).

El Laboratorio de Mecánica de suelo Humboldt es una empresa enfocada en la preparación de los terrenos ubicados en el sector rural de la provincia Esmeraldas para cualquier tipo de construcción, por ende, las condiciones de trabajo de los trabajadores se consideran hostil puesto que realizan actividades que demandan esfuerzo físico bajo altas y bajas temperaturas climáticas. Bajo este contexto se puede mencionar que debido a las condiciones de trabajo de sus trabajadores deben tener un nivel de satisfacción que no intervenga con el desarrollo de sus actividades.

La empresa se caracteriza por la puntualidad en la cual sus obras culminan; esto se debe al trabajo en equipo de todos los miembros, por lo tanto, la satisfacción laboral es relevante dentro de la organización. Cabe recalcar que la presencia de inconformidades o falencias en la cual los trabajadores se sienten incómodos podría afectar el desempeño laboral.

Manteniendo esta problemática se realiza las siguientes interrogantes.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del laboratorio de Mecánica de suelo Humboldt?

¿Cuáles son las dimensiones que afectan la satisfacción laboral?

¿Cuáles son las incidencias de las dimensiones que afectan el grado de satisfacción laboral?

¿Cuáles son las recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral?

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizó para conocer el nivel de satisfacción laboral en el laboratorio de Mecánica de suelos Humboldt en la provincia Esmeraldas, la cual se considera importante debido que hasta el momento no existe un trabajo investigativo relacionado al tema de satisfacción laboral en dicha empresa.

El principal beneficiario del trabajo investigativo es el gerente-propietario, el Ing. Neris Lemos, el cual podrá aplicar las medidas necesarias para que sus colaboradores tengan una mejor satisfacción laboral y puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz.

De la misma manera se podrá determinar el grado de satisfacción de los colaboradores en el Laboratorio de Mecánica de suelo Humboldt, el cual permitirá a la empresa conocer cuáles podrían ser las posibles falencias y así mejorarlas, puesto que, “una persona satisfecha laboralmente estima su trabajo, lo transmite y disfruta cumpliendo sus responsabilidades laborales. Por tal motivo el empleador debe fomentar estímulos que mejoren la satisfacción laboral del individuo y por ende del grupo” (Muñoz, 2015, p. 11).

Retener a un colaborador talentoso sin duda alguna en muchas ocasiones suele ser un reto, pero si se siente satisfecho en su lugar de trabajo no habrá la necesidad de retenerlo. Al ser el recurso humano el elemento máspreciado de la organización se busca conocer si se encuentra satisfecho en su lugar laboral.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

- Determinar la satisfacción laboral en el laboratorio de mecánica de suelo Humboldt.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del laboratorio de mecánica de suelo Humboldt.
- Definir las incidencias de las dimensiones en el grado de satisfacción laboral.
- Diseñar un cronograma de acción para establecer mejoras en la satisfacción laboral.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas – científicas

A continuación, se presenta algunas de las definiciones apreciadas para la indagación.

2.1.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral son las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores a los superiores (Weinert, 1985). Bajo este contexto se puede aludir que al hablar de satisfacción laboral se refiere a las emociones que brinda un ambiente laboral a sus trabajadores y como este puede afectar el desempeño dentro de la organización.

Basándose en el criterio de Herzberg (1959) se menciona que “el enriquecimiento de las tareas del trabajador impulsa a los motivadores de la satisfacción laboral; entendiéndose como motivadores al deseo de realización, el gusto por la labor, la estima, la responsabilidad y la promoción” (p. 21).

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo (Manosalva et. al, 2014). Teniendo en cuenta el argumento se puede indicar que dentro del mercado laboral existen diferentes definiciones que permiten evidenciar el entorno en el que se encuentran los empleados u obreros, pero todas se encaminan en demostrar si existe un ambiente laboral adecuado en el cual se puedan desarrollar todas las tareas (Preciado, 2018, p, 3).

Spector (2000), conceptualiza a la satisfacción como “una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto a sus empleos en general, percepciones que pueden ser un indicador del grado en que a las personas les gusta su trabajo” (Como se citó en Salazar, 2018, p. 21).

Según el estudio de Blum (1976) “La satisfacción laboral es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general” (como se citó en Preciado, 2018, p, 155)

Teniendo en cuenta las dimensiones que conforman al proyecto se puede exteriorizar definiciones que indican dos tipos de satisfacción laboral y se consideran relevantes para la investigación. A continuación, tenemos:

2.1.2 Satisfacción laboral organizacional

Las organizaciones son entidades sociales, con las cuales se crean objetivos y metas, dentro de ella podemos encontrar: Predios, instalaciones, equipos, tecnología, sistemas, recursos, capital y materia prima. Todo lo detallado es parte tangible, pero esto pertenece exclusivamente a las organizaciones tradicionales, no a las modernas. Las personas son la esencia de las organizaciones, sin ellas no existiría un mundo empresarial (Polanco, 2018). De acuerdo al criterio anterior se puede mencionar que dentro de la organización todos los miembros son importantes, pero se considera al recurso humano como el más esencial para que una organización pueda cumplir los objetivos y metas que se plantearon logrando así permanencia en el mercado.

2.1.3 Satisfacción laboral individual

Teniendo en cuenta el criterio de Polanco (2018) testifica que:

Un premio pequeño como una felicitación honesta puede a animarnos a seguir adelante con nuestros proyectos y darnos una gran energía, tendemos a tratarnos a nosotros mismos con mucha dureza, siempre nos estamos exigiendo más y más, pero rara vez nos felicitamos, rara vez celebramos nuestros éxitos en la intimidad, debemos permitirnos ser como somos con nuestros errores, defectos, virtudes, cualidades, debemos querernos a nosotros mismos, cuidarnos, y reconocer nuestros logros, es un premio humilde pero muy poderoso (p, 11).

2.1.4 Importancia de la satisfacción laboral

Es importante considerar el hecho de que cuando un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo lo que él más anhela es poder conservarlo. Cuando se presentan los casos en los que las organizaciones brindan a su personal capacitación buscando que crezcan y se desarrollen los colaboradores sienten motivación; si se otorgan estas capacitaciones habitualmente lo que se conseguirá es que los empleados sean competitivos en la industria ya que están en constante actualización de información (Aparicio & Blanco, 2013). Bajo el contexto del argumento anterior se puede sugerir que la satisfacción laboral podría ahorrar miles de dólares para las organizaciones que anualmente cometen error, si el equipo de trabajo recibe un premio por medio de la autoridad principal en la cual indica que su desarrollo fue excelente, esto genera motivación para seguir trabajando con eficiencia.

Existen numerosos autores que hablan acerca de la satisfacción laboral, para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta las dimensiones por las cuales está constituido el trabajo investigativo. A continuación, se presentan algunas definiciones relevantes para el desarrollo de la investigación.

2.1.5 Satisfacción y la supervisión

El término supervisión, por su naturaleza de índole observacional, según su etimología significa “mirar desde lo alto”, hace referencia al proceso de llevar de manera regular, un registro de actividades y movimientos que se realizan en un proyecto o programa. Es también, un proceso de acumulación de información que se lleva a cabo de forma rutinaria, sobre todos los aspectos de un proyecto, conlleva un debido control de los procesos que van presentando las actividades de un proyecto, en el cual interviene de manera esencial, los procesos de observación sistemática e intencionada en donde se aplique constancia, dedicación, perseverancia y continuidad (Bartle, 2011). Tomando en cuenta el argumento anterior se puede plantear que un trabajo en el cual se aplican procesos debe estar bajo la supervisión de una persona con experiencia para obtener un resultado positivo.

En base al argumento de Bartle (2011) se puede relatar que “la supervisión persigue el logro de altos niveles de producción, y que sus trabajadores se desarrollen en un ambiente

agradable, motivador y de satisfacción laboral, a fin de que la organización en general pueda beneficiarse con resultados realmente efectivos”

De acuerdo con Amundarain (2011), existen tres estilos de supervisión que predominan en la actividad laboral entre los cuales tenemos:

- **Estilo autocrático:** Este estilo es característico de individuos autocráticos, (dicho término se define como una forma de administración donde el poder oficial está centralizado en una sola persona que se autoproclamó dirigente. Que se apoya exclusivamente en la autoridad). Que por tener el poder de decisión, proceden conforme su propia voluntad, sin tomar en cuenta consideraciones de otros, sin consultar con nadie, señalan o determinan las normas y procedimientos de un grupo, así como, que debe hacerse, cómo y cuándo en forma categórica, indican el tiempo de cumplimiento y luego lo comprueban en la fecha y hora señaladas. Caracterizado por un personalismo exagerado en las líneas de toma de decisiones. Asimismo, dicta técnicas y pasos de las actividades a realizar, asigna las tareas y funciones a realizar, algunas veces este estereotipo de supervisión, mantiene alejados a los colaboradores para evitar críticas
- **Estilo democrático:** Estilo particular del supervisor que permite que los trabajadores participen en el análisis del problema y su solución. Anima a los colaboradores a que participen en las decisiones. Ofrece alternativas y soluciones diversas, cuando así se requiere. Este estilo, potencia y motiva la participación y el poder de opinar dentro del grupo, en cuanto a las políticas a seguir y además toma esto en cuenta. Además, es un estilo directo y objetivo en sus comentarios y comprueba la realización de las tareas asignadas, y posteriormente, congratula a quien así lo merece.
- **Estilo liberal:** El supervisor que se maneja bajo este estilo, se caracteriza porque no ejerce control del problema, opta por que sus colaboradores hagan lo que consideran conveniente y deja que las cosas sigan su propio curso. En este estilo, se delega funciones, control y responsabilidades dentro de los participantes, así como la

resolución de situaciones de diversa índole que se pueden dar dentro de la organización (p. 19).

2.1.6 Satisfacción y el ambiente físico

El ambiente laboral es una pieza clave en la satisfacción de los trabajadores ya que es importante proteger la integridad física y mental del colaborador para asegurar un resultado óptimo en el desarrollo de sus actividades. Por ende, permite satisfacer las necesidades personales del equipo de trabajo, con ésta, llega también el aumento de la productividad, la mejora de las relaciones con los compañeros y las ganas de seguir formando parte de la empresa que les ofrece este tipo de condiciones (Lambdatres, 2016). De acuerdo al criterio anterior mencionado se puede pronunciar que dentro del ambiente laboral se debe garantizar la seguridad de todos los miembros de la empresa lo cual permite un buen desarrollo de sus actividades logrando así aumentar la rentabilidad y permanencia dentro del mercado.

Lambdatres (2016) menciona tres necesidades:

- **Necesidades físicas:** Los ambientes de trabajo adecuados para mejorar la satisfacción deben permitir al empleado solucionar sus necesidades físicas. Por éstas se entiende todo lo que está relacionado con la comodidad y el confort en el puesto de trabajo, así como aquellas que tienen que ver con el descanso y la alimentación. Si el trabajador dispone de un puesto ergonómico, salas en las que poder desconectar y descansar un rato, así como espacios en los que poder comer estarás construyendo un ambiente propicio para fomentar esta cualidad.
- **Necesidades sociales:** El ser humano es social por naturaleza y, por lo tanto, un ambiente de trabajo en el que se encuentra completamente solo durante un montón de horas no favorece la satisfacción laboral. Crear espacios abiertos que fomentan la comunicación entre compañeros, salas comunes en las que poder charlar o ambientes pensados para el desarrollo de tareas grupales que a la vez mejorarán las relaciones entre compañeros es algo que se debe considerar en una oficina pensada para el trabajador.

- Necesidades de organización: La cultura empresarial y todo el entramado de valores de la empresa deben entenderse y, en la medida de lo posible, ser compartidos por los empleados. Esto se fomenta en primer lugar con una buena comunicación y, por lo tanto, deben existir zonas comunes en las que los mandos se relacionen con la plantilla. (p.1)

2.1.7 Satisfacción y las prestaciones

Según el criterio de Melia y Piero (1989) se puede indicar que “es el grado en el que la empresa cumple en convenio, las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laboral” (p, 18)

La responsabilidad en el ámbito laboral, es una extensión o se asocia de la idea de subsanar o resarcir daños y perjuicios. Bajo este entendido, frente a un incumplimiento del contrato de trabajo, de cualquiera de las partes, daría a la otra el legítimo derecho de reclamar el respectivo desagravio (Buen, 2017). Basándose en el previo argumento se puede enunciar que en el medio laboral el empleado y empleador deben tener claro bajo que normas se van a realizar las actividades dentro de la organización ya que una insatisfacción por medio de cualquiera de las partes no permite el buen desarrollo en la empresa.

2.1.8 Satisfacción intrínseca

Basándose en el trabajo investigativo de White (1959) se puede sugerir que:

Un aspecto fundamental que favorece la motivación intrínseca en el trabajo es la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, entre las cuales se encuentran el sentido de autonomía, entendido como la capacidad de elegir y decidir; la competencia, referente a la necesidad de sentirse capaz y poseer la habilidad para realizar alguna tarea o cumplir con ciertos resultados esperados, (White, 1959)

La motivación de los empleados hacia su trabajo aumentará si se desarrolla en un ambiente de confianza, buenas relaciones y autonomía, ya que, de esa forma, podrán sentirse con mayor libertad para poder brindar opiniones, tomar decisiones propias y tener iniciativa, promoviendo así, su motivación intrínseca (Den Broeck et al.2009). En base al previo

argumento se indica que el ambiente laboral influye en el cumplimiento de los trabajadores, por lo tanto, dentro de la organización se debe facilitar un entorno cómodo para el desarrollo profesional.

Tomando en cuenta la investigación de Medina et. at (2008) se puede mencionar que:

Es necesario que la organización reconozca el aporte y trabajo personal que cada uno de los trabajadores realiza para la empresa utilizando una retribución, la cual puede ser de dos tipos: económicas y no económicas. La primera de ellas, hace referencia a incentivos tangibles tales como sueldos o bonos, y la segunda, se refiere a reconocimientos verbales y oportunidades de desarrollo profesional. Las retribuciones de tipo no económico, han manifestado ser una excelente forma de demostrar valoración hacia el empleado por su rendimiento, influyendo así, en su motivación intrínseca a través de reconocimientos verbales de parte de la organización. (p. 10).

2.1.9 Satisfacción y la participación

Gestionar recursos humanos es propiciar y fomentar el proceso de participación en el cumplimiento de la misión de la empresa, así como preocuparse por la satisfacción laboral de los trabajadores a través de las distintas dimensiones e implementar procesos de mejora en la gestión que emprende la empresa. Se trata entonces de dos conceptos claves que se descubren especialmente vinculados en el campo de la gestión contemporánea de los recursos humanos: participación y satisfacción (Pérez et. at 2004). Tomando al previo argumento se puede pronunciar que dentro de la organización las decisiones relevantes caen sobre la autoridad principal, la misma que transmite información para desarrollar el trabajo con los colaboradores, aun así, se considera adecuado que los empleados tomen la iniciativa para cumplir con el objetivo planteado.

De acuerdo a lo que indica Orbegoso (2010) se concluyó que:

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La Política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles

inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata 9 también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. (p, 364)

Por lo tanto, tal y como señala Zas et. at (2016) “Satisfacción y participación se complementan como dos principios básicos estratégicos en la gestión empresarial, tanto en su concepción como en su implementación operativa “(p. 3).

2.1. 10 Teoría de los dos factores (Satisfacción – Insatisfacción)

A continuación, se presenta la teoría de dos factores relevantes en el entorno laboral, el cual es un tema que se ha investigado desde años atrás.

En la investigación de Herzberg (1959) se mencionó dos factores, tenemos:

Satisfacción, motivacional o intrínseco, el cual trata sobre la satisfacción del individuo en cuanto al cargo y al ambiente se trata, todos estos factores son controlados por el mismo individuo en donde se desarrollan sus sentimientos, emociones y crecimiento personal.

Insatisfacción, extrínsecos o higiénicos, se refiere a la insatisfacción en el lugar donde se encuentra el individuo y afectan directamente al desempeño del mismo, cabe recalcar que estos factores son netamente desarrollados por la empresa por lo cual el individuo no tiene control. (p, 36)

2.1. 11 Motivación

Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, muy bien integrados a cada uno de los niveles, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o de 18 descendente sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados (Orbegoso, 2010). Tomando en cuenta el anterior argumento se puede enunciar que la motivación dentro de la organización permite a los empleados visualizarse a futuro, es decir, tienen

conocimiento de que la realización excelente de una tarea los coloca sobre quienes no trabajan de manera eficiente por lo tanto los hace acreedores a incentivos.

La motivación dentro del ámbito laboral se define como “un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (López, 2005, p. 25).

2.2 Antecedentes de estudio

Para la realización de este trabajo investigativo se han examinados varias investigaciones previas, entre las cuales tenemos: El trabajo investigativo realizado por la estudiante Fajardo (2018) “Satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia de El Oro” donde se planteó como objetivo principal caracterizar el nivel de satisfacción laboral de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala ubicada en la Provincia del Oro.

De acuerdo al criterio de Fajardo (2018) se utilizó” el método deductivo, lo cual permitió razonar sobre todo la información obtenida, logrando así evidenciar datos probabilísticos en base a un marco teórico establecido; lo que significa que se utilizó metodología de tipo cuantitativa” (p,36).

Se manejó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26, que consta de 26 preguntas y está validado estadísticamente. La muestra fue probabilística y consistió en 99 empleados. Los resultados identificados fueron que los empleados muestran un alto nivel de satisfacción, ya que perciben que la empresa se preocupa por ellos. Sin embargo, también se identificó que tienen problemas familiares debido a que trabajan durante 22 días seguidos, lo cual afecta a su motivación durante el trabajo y no lo relacionan como un problema que tenga que ver con la empresa. (Fajardo, 2018, p, 13)

Se opto por considerar como estudio previo a la investigacion realizada por Zaldúa (2018) “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí” el cual se planteo como objetivo

principal “Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes mediante la aplicación de técnicas cuantitativas con la finalidad de elaborar un plan estratégico de mejora, en la cual se evidenció que la investigación es tradicional, es decir, utiliza el método cuantitativo, con alcances descriptivos, correlacionales y explicativos; con un diseño no experimental y de corte transversal. Comprendió una población de 65 trabajadores, de los cuales fueron intervenidos un total de 60. La herramienta usada para la recolección de datos fue la encuesta "Overall Job Satisfaction" para valoración de satisfacción laboral, de Warr.(p,16)

En la investigación de Zaldúa (2018) se evidencio que “la satisfacción laboral conduce a que una institución sea eficiente y proactiva debido a que su personal responde a los objetivos de la misma, llegando a considerarla como un indicador clave de la calidad en el ámbito hospitalario” (p, 102).

Al tabular los datos obtenidos se pudo conocer que El 53.3% de los encuestados son mujeres mientras que el 46.67% son hombres, en el cual se encontró un nivel de satisfacción laboral general de 43% dentro del total de encuestados indicando que menos de la mitad del personal percibe adecuados niveles de satisfacción laboral, y al realizar el análisis individual de cada grupo de factores encontramos, dentro de la categoría satisfacción intrínseca un 41,7% de satisfacción, mientras que en la categoría satisfacción extrínseca presento un 36,7% de satisfacción.

Tomando en cuenta el criterio de Zaldúa (2018) se concluyó que:

Un análisis de satisfacción laboral no es tan sensible para determinar los factores relacionados con satisfacción-insatisfacción. En contra parte un análisis individual de la dimensión y determinantes de satisfacción laboral son sensibles en determinar qué factores están relacionados con la satisfacción-insatisfacción y posterior implementación de cambios acertados con un impacto positivo en la institución. (p.103)

De igual manera, se analizó el trabajo investigativo de Martillo (2018) “Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de

jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A” en el que se mantuvo como objetivo principal Analizar la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A, el cual se considera una investigación de tipo cuantitativa puesto que utilizó escalas numéricas para poder obtener el nivel de satisfacción tanto de los clientes como de los empleados.

El estudio es no experimental, descriptivo y correlacional. Es no experimental debido a que los individuos encuestados no han sido modificados en su comportamiento o entorno y se desea obtener la información del estado actual. Así mismo es descriptivo debido a que la intención es describir características y percepciones de la población. Finalmente es correlacional debido a que se realizan correlaciones de variables para mayores análisis. El método de estudio utilizado fue de tipo censal para la encuesta de satisfacción laboral debido a que fue entrevistado todo el personal operativo de la empresa (p, 57)

Teniendo en cuenta el argumento de Martillo (2018) se pronuncia que:

Al finalizar la revisión de resultados y propuesta del estudio, se presentó como conclusión principal que la compañía cuenta con un nivel aceptable de satisfacción laboral y, un consiguiente resultado de satisfacción de calidad de trabajo. Sin embargo, existen temas que deben ser tratados para mejorar respuestas de clientes internos y externos de la compañía. Por ejemplo, existe un problema oculto de factores de insatisfacción que no se han identificado, puesto que mientras los colaboradores reportan estar bien, en promedio, con todo; aún no están satisfechos totalmente. (p, 78)

Como investigación previa se manejó la investigación realizada por Valencia (2014) que se tituló Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American, la misma que tuvo como objetivo principal “Realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios Ecu – American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la

cultura organizacional” el cual evidencio que la investigación es de carácter cualitativo, ya que el objetivo es captar la realidad a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada.

El método de investigación utilizado es el deductivo porque pasa de afirmaciones generales a hechos particulares, demás se prevé utilizar la técnica de la encuesta y observación directa para la obtención de la información que complemento la investigación. (p, 38)

Valencia concluyó indicando que:

Los Laboratorios Ecua-American, presenta características propias que la distinguen como tal, ya que presenta factores de satisfacción que influyen sobre sus empleados en su comportamiento, desempeño y funcionamiento como parte integrante de ella, también se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa. Los resultados de las encuestas permitieron detectar las inconformidades del personal de la empresa, en relación a la satisfacción laboral, lo que permitió al investigador la elaboración de un plan de mejora de la satisfacción del personal para que contribuya al adecuado desempeño del mismo, que favorezca al desarrollo de actividades, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los empleados de los Laboratorios Ecua - American (p, 91)

El trabajo investigativo realizado por Bazurto (2016), planteó abordar la Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana, la cual tuvo como objetivo principal “Determinar cuál es la relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional dentro de esta entidad pública ecuatoriana” en el cual se realizó:

Una investigación de tipo observacional, ya que inicialmente solo se tomaron apuntes en base a lo observado sin intervenir en las personas o situaciones, se practicó exploración de campo ya que se realizaron entrevistas y encuestas en

Ecuador S.A. con la finalidad de medir las variables a estudiar y así tener más que una descripción de la situación actual de la entidad pública.

Se realizó una investigación descriptiva ya que se buscó una representación fiel de los hechos reales, así como interpretación correcta, con la ayuda de entrevistas y encuestas, etc. En lo referente al periodo de tiempo en el que se desarrolló el proyecto se determina que la investigación fue de corte transversal debido a que los datos fueron obtenidos en un solo momento del tiempo. (p, 32)

Bazurto (2016) concluyó diciendo que “Un estudio macro de Ecuador S.A. fue de gran soporte para los respectivos análisis, ya que brindaron herramientas y conocimiento que permitieron mayor comprensión de las problemáticas actuales, así como soporte para las sugerencias realizadas en el plan de acción” (p,70). La Satisfacción Laboral dentro de Ecuador S.A. está sesgada negativamente, se observó bajos índices de satisfacción laboral tras la tabulación de los cuestionarios, evidenciando que aspectos como el pago, promoción, procedimientos operativos, recompensas contingentes, comunicación, supervisión y margen de beneficio deben ser tratados a fondo, pues fueron las subdimensiones con más bajos puntajes.

2.3. Marco legal

2.3.1 Buen vivir

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el Buen Vivir, Sumak Kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

El Buen Vivir supone tener tiempo libre para la contemplación y la emancipación, y que las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos se amplíen y florezcan de modo que permitan lograr simultáneamente aquello que la sociedad, los territorios, las diversas identidades colectivas y cada uno visto como un ser humano universal y particular a la vez valora como objetivo de vida deseable (Ministerio de Educacion, 2019).Teniendo en cuenta el argumento anterior se puede mencionar que la satisfacción en la vida de cada ser humano consiste en mantener un equilibrio en su vida personal y laboral evitando que las normas establecidas por la sociedad causen daños en la paz y armonía del individuo.

Art. 231.- Higiene ocupacional. - El plan de salud ocupacional comprenderá un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros

2.3.2 Trabajo decente (Digno)

El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres (OIT, 2019). Bajo el contexto anterior se puede indicar que el trabajo decente es cuando un individuo desempeña

actividades que demandan esfuerzo físico y mental sin provocar daños en la integridad de otra persona por la cual recibe una remuneración.

Art. 314 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (Constitución, 2008).

2.3.3 Derechos y Beneficios del trabajador

El Ministerio del trabajo (2019) afirma que “los beneficios sociales corresponden exactamente a aquellos derechos reconocidos a los trabajadores y que también son de carácter obligatorio que va más allá de las remuneraciones normales y periódicas que perciben por su trabajo”

1. Afiliación a la Seguridad Social: El trabajador debe ser afiliado (por parte del empleador) desde el primer día de trabajo.
2. A percibir como mínimo el sueldo básico (400 usd) en función de la Tabla sectorial.
3. Pago por horas extras y suplementarias: El trabajador tiene derecho a percibir el pago por horas extras y suplementarias, en el caso que trabaje estas horas.
4. Pago del décimo tercero y décimo cuarto sueldo: El trabajador tiene derecho a percibir el pago del décimo tercer sueldo en las fechas establecidas.
5. Pago del fondo de reserva: El trabajador tiene derecho a percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo.
6. Vacaciones anuales: El trabajador tiene derechos a un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
7. A percibir una compensación por el salario digno.
8. Pago de la jubilación patronal: Los trabajadores que por 25 años o más hubieren prestado servicios, continuada o interrumpidamente, tendrán derecho a ser jubilados por sus empleadores.
9. Licencia por paternidad: El trabajador (padre de familia) tiene derecho a un periodo de licencia por paternidad.

10. Licencia por maternidad: La mujer trabajadora tiene derecho a un periodo de licencia por maternidad.
11. Pago del subsidio por maternidad: La madre trabajadora tiene derecho al subsidio por maternidad.
12. Pago de utilidades: El trabajador tiene derechos al pago por concepto de utilidades (p. 1)

2.3.4 Condiciones de trabajos óptimas

Salinas (2005), indica que

Al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista, así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores (Como se citó en Fuentes, 2012, p. 19).

2.3.5 Trabajo seguridad social

Para el desarrollo de esta investigación es importante destacar los artículos de la Constitución de la República del Ecuador (2008) considerando que:

Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador, indica “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”

2.3.6 Seguridad y salud en el trabajo

La OIT tiene como objetivo crear conciencia mundial sobre la magnitud y las consecuencias de los accidentes, las lesiones y las enfermedades relacionadas con el trabajo y de posicionar la salud y la seguridad de todos los trabajadores en la agenda internacional para estimular y apoyar la acción práctica a todos los niveles (OIT, 2019).

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración y estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales

2.3.7 Obligaciones del empleador

Art. 42 Código del trabajo. -El empleador tiene la obligación de velar por la seguridad de su colaborador y así mismo respetar los derechos del mismo, el Código del trabajo afirma que, el empleador está obligado a:

1. Celebrar un contrato de trabajo.
2. Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales
3. Afiliar a tu trabajador a la Seguridad Social (IESS), a partir del primer día de trabajo, inclusive si es a prueba.
4. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
5. Sueldo básico que se debe pagar es de \$400.00 usd
6. Asumir el porcentaje (11,15%), que corresponde al empleador por la seguridad social.
7. Pagar horas extras y suplementarias.
8. Pagar los décimos tercero y cuarto.
9. A partir del segundo año de trabajo pagar los Fondos de Reserva.
10. A pagar una compensación por el salario digno.
11. A pagar utilidades si la empresa tiene beneficios.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: a) Gozar de estabilidad en su puesto b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables. c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley. f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria. g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley.

Art. 228.- De la prestación de los servicios. - Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio,

que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE ESTUDIO

Para llevar a cabo el presente trabajo se utilizaron cuatro tipos de investigación:

3.1.1 Investigación de campo. - se considera de esta manera porque fue necesario ir hasta el lugar donde se encuentran los trabajadores para obtener la información útil en el trabajo investigativo

3.1.2 Investigación descriptiva. – en la presente investigación se procuró identificar el nivel de satisfacción respecto al ambiente laboral que mantienen los trabajadores del laboratorio de mecánica de suelo Humboldt en la ciudad Esmeraldas.

3.1.3 Investigación documental. - se realizó la revisión de libros, leyes, artículos y reglamentos los cuales se utilizaron para recopilar toda la información necesaria que permitió elaborar el presente trabajo investigativo.

3.1.4 Investigación exploratoria. -se realizó una búsqueda en la base de datos de la PUCESE y se obtuvo como resultado que ningún estudiante había realizado un estudio al Laboratorio de mecánica de suelo Humboldt en la ciudad Esmeraldas por lo cual se utilizaron estudios previos de otras ciudades como Quito y Guayaquil.

3.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral.	“La satisfacción laboral es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general” (Blum, 1976).	Presentación del tema del estudio ante la autoridad de la organización.	Satisfacción con la supervisión	Supervisión recibida Proximidad de supervisión Frecuencia de supervisión Apoyo de superiores Relaciones personales con superiores. Igualdad y justicia en el trato recibido.
		Elaboración del conceptual de satisfacción laboral.	Satisfacción con el ambiente físico	Entorno y espacio de trabajo Limpieza higiene y salubridad. Temperatura. Ventilación. Iluminación.
		Determinación de la población. Selección de instrumentos (Encuesta).	Satisfacción con las prestaciones	Contrato empleado-empleador Negociaciones empleado-empleador. Salario. Oportunidades de promoción. Oportunidades de Formación.
		Validación de instrumentos. Tabulación de resultados.	Satisfacción intrínseca	Trabajo por sí mismo. Oportunidades de hacer lo que le gusta. Oportunidad de hacer lo que destaca. Objetivos, metas y producción a alcanzar.
		Conclusiones de resultados.	Satisfacción con la participación.	Participación en su departamento. Participación en grupo o la empresa. Autonomía en las decisiones

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

Considerando que la investigación se enfoca en indagar sobre el nivel de satisfacción que mantienen los trabajadores del Laboratorio de mecánica de suelo Humboldt, se realizó una visita a la empresa para conocer a todo el equipo de trabajo,

El laboratorio se encuentra diseñado de la siguiente manera: Gerente propietario, secretaria, supervisores y obreros, cabe recalcar que la población de la investigación se encuentra limitado lo que facilito analizar la información recolectada a los 8 miembros que conforman la organización.

3.4 METODOS

La investigación que se realizó de acuerdo con las características de la misma, se enmarca en un estudio de tipo descriptiva, debido a que su estudio se realizara con la caracterización de una sola variable, Asimismo, el estudio se realizará con un diseño no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo, puesto que se llevará a cabo con base en la situación actual que vive la empresa

3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1 Encuesta

Para cumplir con los objetivos planteados fue necesario elaborar una encuesta la cual permitió recopilar la información adecuada para concluir con la investigación.

El cuestionario utilizado para la recopilación de información es el “Cuestionario de satisfacción laboral S20/23” de J. L. Meliá y J. M. Peiró. (Meliá & Peiró, 1989) El cuestionario es una versión corta de la versión original S4/84, manteniendo la escala de evaluación de 7 puntos.

El cuestionario consta de 23 preguntas seleccionadas interactivamente de la versión original S4/82, y fue modificado por dos razones, la primera es disminuir el tiempo de aplicación y la segunda, evitar la gran cantidad de respuestas que recaían en “indiferente”. El

cuestionario evalúa la satisfacción en cinco factores que se mencionan a continuación, (Meliá & Peiró, 1989):

- Satisfacción con la supervisión (preguntas de la 13 a la 18)
- Satisfacción con el ambiente físico (preguntas de la 6 a la 10)
- Satisfacción con las prestaciones (preguntas 4, 11, 12, 22, 23)
- Satisfacción intrínseca (Preguntas 1, 2, 3, 5)
- Satisfacción con la participación. (Preguntas de la 19 a la 21)

La versión S20/23 del cuestionario de satisfacción que es una forma 3.56 veces más corta que el cuestionario original y conserva una elevada consistencia interna (Alpha 0.92) y unos niveles de validez muy apreciables, respecto a su versión original. (Meliá & Peiró, 1989).

El cuestionario evalúa la satisfacción laboral en 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

3.6 ANALISIS DE DATOS

Al momento de finalizar con la recolección de la información se procedió a ordenar los datos cuantitativos para luego elegir como instrumento el programa de estadística descriptiva EXCEL con el fin de tabular y analizar los resultados obtenidos en la investigación.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Variables demográficas y organizacionales

A continuación, se presenta el estudio descriptivo de las características sociodemográficas, sexo, edad, estado civil, grado de instrucción, antigüedad en la organización, área de trabajo, categoría de sueldo, afiliación al IESS y el tipo de contrato que tienen los colaboradores con la organización.

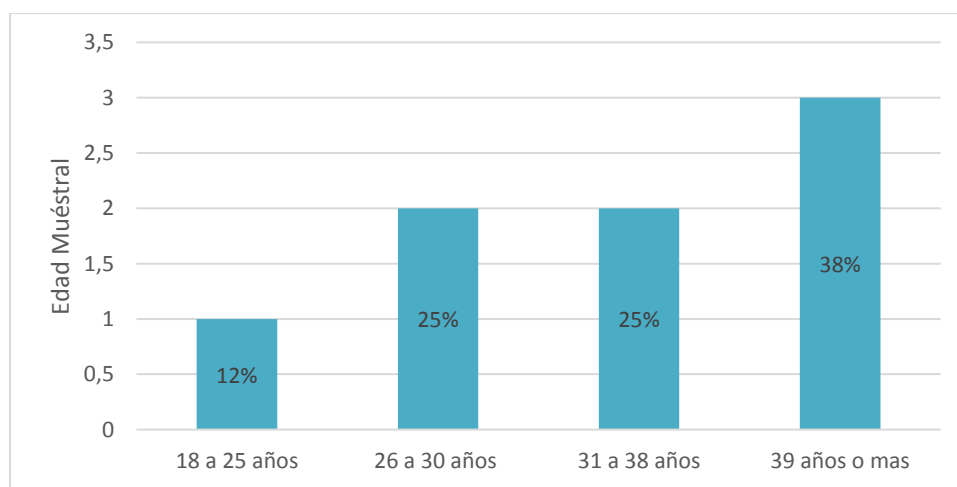
4.1.1. Genero

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la figura se observa que el total de la población se encuentra constituida por ocho personas entre las cuales tenemos: siete hombres equivalentes al 90% y una mujer, por ende, se entiende que dentro de la organización el equipo de trabajo está formado en su mayoría por hombres.

4.1.2. Edad

Al observar los resultados obtenidos en la encuesta se pudo evidenciar que una clasificación en rangos de edad permitiría una fácil interpretación de información, por lo tanto, se procedió a dividir la población en cuatro grupos entre ellos tenemos: 18 a 25 años, 26 a 30 años, 31 a 38 años y más de 39 años.

Figura 2: Edad Muéstral



Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

4.1.3. Estado civil

Al analizar los datos recopilados para conocer cuál es el estado civil de la población como objeto de estudio se obtuvo como resultado que el 63% de los miembros se mantienen solteros, mientras que el 37% se encuentran dentro una relación matrimonial.

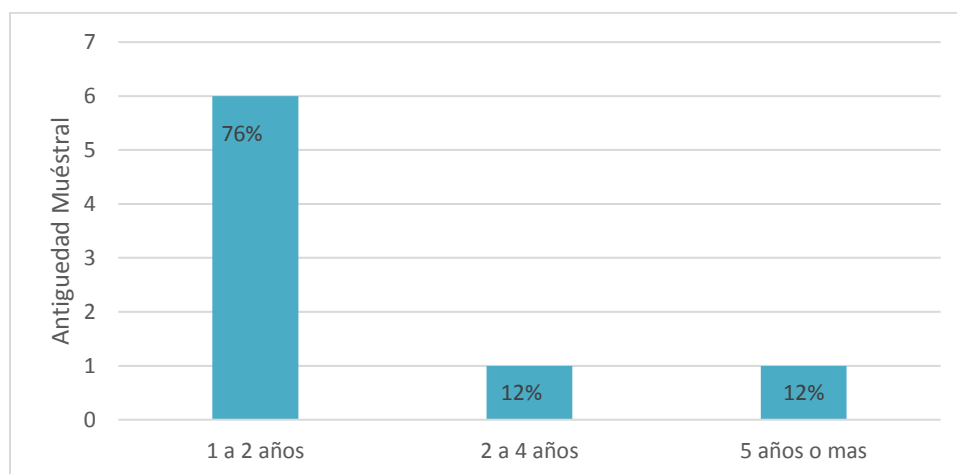
4.1.4. Grado de instrucción

En el siguiente grafico se demuestra cual es el grado de instrucción formal que mantienen los funcionarios de la organización del Laboratorio de Mecánica de suelo Humboldt, obteniendo como resultado que el 50% de los colaboradores poseen título de tercer nivel, por lo tanto, se evidencio que gracias a la formación presente pueden brindar una atención de calidad; mientras que el grupo restante correspondiente al 50% solo pudo culminar los estudios secundarios.

4.1.5. Antigüedad en la organización

En los datos coleccionados se optó por evidenciar cual es la permanencia que tienen los funcionarios dentro de la organización, obteniendo como resultado que el 76% de los colaboradores se encuentran dentro del rango de 1 a 2 años laborando en la empresa, mientras que el 24% indicó que su rango de tiempo se encuentra establecido en 2 a 4 años y 5 años presente dentro de la organización.

Figura 3: Antigüedad Muéstral



Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

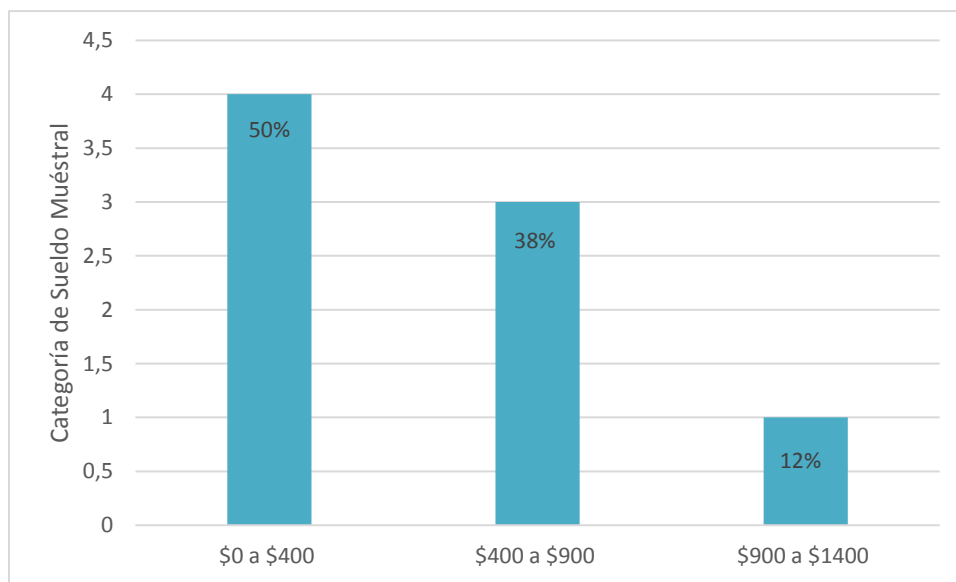
4.1.6. Área de trabajo

El área de trabajo del Laboratorio de Mecánica de suelo Humboldt se encuentra dividido entre personal administrativo el cual corresponde al 50% y personal operativo equivalente al 50% ubicándose cuatro trabajadores en cada área; en el área administrativa se encuentra el gerente, secretaria y dos supervisores mientras que el área operativa laboran los obreros.

4.1.7. Categoría de sueldo

Para conocer cuál es la remuneración mensual de los colaboradores dentro de la organización se optó por establecer categorías y se obtuvo como resultado que el 50% de los trabajadores reciben entre \$0 a \$400 dólares, mientras que el 38% de los funcionarios se ubica entre \$400 a \$900 dólares y el 12% tiene una remuneración entre \$900 a \$1400 dólares.

Figura 4: Categoría de Sueldo Muéstral



Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

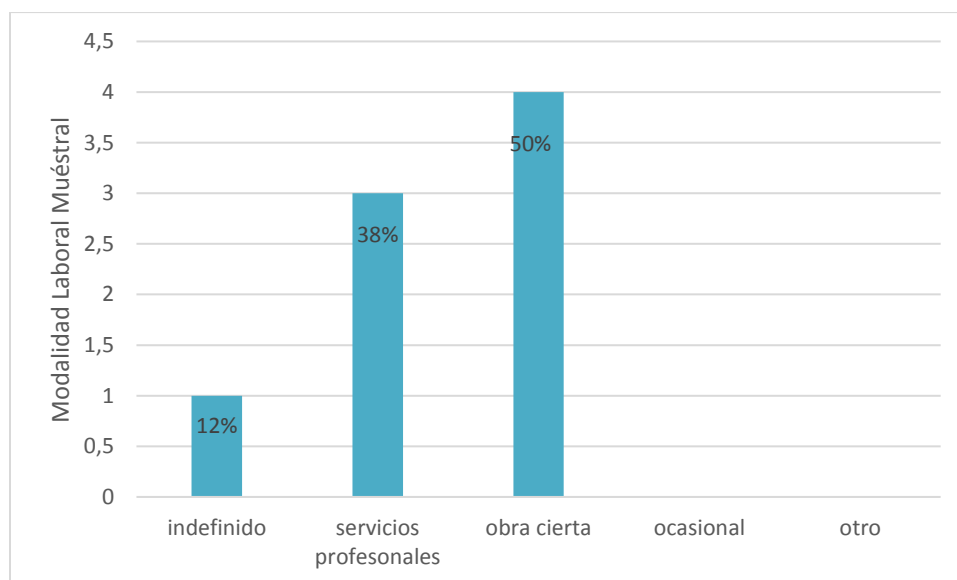
4.1.8. Afiliación al IESS

Al tabular los datos se concluyó que dentro de la organización los colaboradores no se encuentran afiliados al IESS por ende se indago sobre el tema evidenciando que solo el personal administrativo equivalente al 50% recibe las aportaciones mensuales mientras que el 50% del personal operativo no se encuentra en la nómina de afiliados ya que al empezar un trabajo se realiza la contratación por obra cierta.

4.1.9. Tipo de contrato

A continuación, se puede apreciar cual es la modalidad laboral de los colaboradores al brindar sus servicios a la empresa, evidenciando que el 50% de los empleados correspondientes al área operativa son contratados por obra cierta, mientras que el 38% de los funcionarios tienen un contrato por servicios profesionales y el 12% cuenta con un contrato indefinido.

Figura 5: Modalidad Laboral Muestral



Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

a. Satisfacción con el Ambiente Físico

Tabla 1: Nivel de Satisfacción con el ambiente físico

	Limpieza, higiene y salubridad.	Entorno y espacio físico.	Iluminación.	Ventilación.	Temperatura.	Promedio %
Insatisfecho	48%	44%	39%	47%	43%	44%
Indiferente	13%	21%	18%	22%	19%	19%
Satisfecho	39%	35%	43%	31%	38%	37%
						100%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Interpretación:

Los datos indican que los colaboradores consideran que en el ambiente físico en el que se encuentran no es el adecuado manifestando un 44% de insatisfacción debido a que el área de trabajo y las actividades que realizan pueden tener repercusiones en su salud, ya que están expuestos a un ambiente físico inadecuado así como: exposición constante al sol, lluvia debido a los cambios de temperatura, el contacto con el polvo producido en el trabajo al momento de realizar los ensayos es algo inevitable ya que siempre se trabaja con suelos, el ruido provocado por los equipos, en cuanto un 37% de los colaboradores están satisfechos con las adecuaciones del espacio laboral al poseer su equipo de protección, entre estos; mascarilla, botas punta de acero y su respectivo uniforme, materiales que son de uso necesario y obligatorio para asistir al trabajo evitando así cualquier accidente.

Sin embargo el 19% de los trabajadores manifiestan que los ámbitos mencionados en la encuesta no influyen en gran importancia en sus labores, ya que solo les interesa cumplir con sus obligaciones para ganar un sueldo y poder satisfacer las necesidades de sus hogares.

b. Satisfacción con la supervisión

Tabla 2: 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.	Promedio %
Insatisfecho	27%	12%	9%	18%	13%	11%	15%
Indiferente	29%	24%	28%	36%	26%	26%	28%
Satisfecho	44%	64%	63%	46%	61%	63%	57%
							100%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede observar que el 57% de los trabajadores que operan en la empresa se encuentran satisfechos ya que consideran se realiza un proceso de supervisión general de manera imparcial, teniendo igualdad en el trato con todo el personal, también consideran y resaltan el perfil de la persona que realiza la supervisión comentando que está preparado, con experiencia y personalidad brindando de esta manera las oportunidades adecuadas para motivar la expresión y la creatividad de cada persona; por otro lado se obtuvo un 15% de trabajadores insatisfechos al considerar de que tal vez tuvieron algún inconveniente con el gerente de la empresa con respecto a la supervisión recibida, ya que dicen que la empresa exige demasiado en el desempeño de sus compromisos y deberes laborales, y por último se tiene un 28% de trabajadores indiferentes con respecto al grado de supervisión.

c. Satisfacción con las prestaciones

Tabla 3: Nivel de Satisfacción con las prestaciones

	Salario recibido.	Oportunidades de formación.	Oportunidades de promoción.	Cumplimiento laboral.	Negociación laboral.	Promedio %
Insatisfecho	53%	25%	14%	12%	8%	22%
Indiferente	9%	33%	35%	11%	14%	21%
Satisfecho	38%	42%	51%	77%	78%	57%
						100%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede mencionar que los colaboradores se encuentran satisfechos en un 57% con respecto a la dimensión de las prestaciones, ya que están de acuerdo con el salario, oportunidades y cumplimiento laboral que presta la empresa, por otro lado un 22% de trabajadores están insatisfechos ya que no hay muchas capacitaciones que ayude con su formación laboral.

Adicionalmente se obtuvo un 20% de trabajadores que estuvo indiferente ya que sólo les interesa tener un trabajo con un sueldo fijo.

d. Satisfacción Intrínseca

Tabla 4: Nivel de Satisfacción Intrínseca

	Trabajo por sí mismo.	Oportunidades de hacer lo que destaca.	Oportunidades de hacer lo que le gusta.	Objetivos, metas y tasas a alcanzar.	Promedio %
Insatisfecho	0%	24%	32%	13%	17%
Indiferente	38%	29%	16%	9%	23%
Satisfecho	62%	47%	52%	78%	60%
					100%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede observar que el 60% de los trabajadores que operan en la empresa se encuentran conformes con respecto a la satisfacción intrínseca, ya que al momento de ejecutar sus funciones lo hacen de forma autónoma, y a la vez tienen la oportunidad de desenvolverse en lo que más se destacan es decir, pueden realizar sus funciones mientras cumplen sus metas y objetivos planteados; por el contrario un 23% de los trabajadores están indiferentes ya que solo les interesa cumplir con sus obligaciones, por otra parte un 17% de los trabajadores manifiestan estar insatisfechos debido que tienen que trabajar en las áreas disponibles aunque no sean de su respectivo agrado.

e. Satisfacción con la participación

Tabla 5: Nivel de Satisfacción con la Participación

	Autonomía en las decisiones.	Participación en su departamento	Participación en grupo o la empresa.	Promedio %
Insatisfecho	27%	26%	37%	30%
Indiferente	16%	22%	24%	21%
Satisfecho	57%	52%	39%	49%
				100%

Fuente. Cuestionario de Satisfacción Laboral. Elaborado por Alan Lemos.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede observar que el nivel de satisfacción con respecto a la participación es aceptable, obteniendo un 49% de satisfacción por parte de los colaboradores, en cuanto a su autonomía en las decisiones del área de trabajo , como en la participación en las labores que se realizan en la empresa, mientras que un 30% de los colaboradores están insatisfechos ya que el gerente de la empresa es el encargado de tomar las decisiones finales en la obra que se encuentren trabajando, por último un 21% de los colaboradores mostraron estar indiferentes debido a que sólo cumplen con las indicaciones que presente el gerente.

5. PLAN DE ACCION

5.1 Generalidades del plan de trabajo

La satisfacción laboral se refleja en la actitud del empleado y como desarrolla todas las actividades correspondientes al puesto de trabajo asignado, por lo cual es importante que las organizaciones mantengan satisfechas las necesidades de sus clientes internos.

5.2 Objetivo general

Ejecutar un plan de acción, con la finalidad de que todos los colaboradores de la empresa (Obreros/Administrativo) del Laboratorio de Mecánica de Suelo Humboldt puedan mantener y mejorar un ambiente laboral en el cual puedan mejorar en sus funciones de una manera más ágil y oportuna.

5.3 Objetivo específico

- Mejorar la comunicación y motivación del personal.
- Fomentar una mejor comunicación entre los miembros de la empresa.
- Fortalecer el conocimiento de los colaboradores con respecto a las técnicas a utilizar al momento de desempeñarse en cada obra.

5.4 Alcance

El plan de acción de necesidades de capacitación es ajustable para todo el personal del Laboratorio de Mecánica de Suelo Humboldt, la misma que puede ser modificada en función de la realidad o necesidad de la empresa.

5.5 Glosario de términos y/o definiciones:

Capacitación: La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Plan: Es una intención o un proyecto el cual es un modelo sistemático que se elabora antes de realizar un acción.

5.6 Cronograma de trabajo

PLAN DE ACCIÓN - SATISFACCIÓN LABORAL									
SITUACIÓN	ESTRATEGIA					SEGUIMIENTO			DINERO
Variable: Satisfacción Laboral	Actividades a desarrollar	Tipo de acción	Acción (Nombre de la estrategia)	Responsable de ejecutar la acción	Tiempo de ejecución	Periodicidad	Mes / Día	Estado de la acción	Presupuesto(o (Según cotizaciones)
Condiciones Físicas	Mecanismo de información sobre higiene y seguridad laboral en entornos saludables.	Fortalece	"Tu salud, mi salud, nuestra salud"	Supervisor: Ing. Andres Lemos	Un mes	Trimestral	Por programar	Ejecutado () En ejecución () Sin ejecutar (X)	\$100
	Proporcionar a todo el personal, el respectivo material de trabajo, evitando así gastos adicionales.	Fortalece	"Nos cuidamos todos"	Gerente: Ing. Neris Lemos	Un mes	Semestral	Por programar	Ejecutado () En ejecución () Sin ejecutar (X)	\$450
	Antes de cada obra realizar una charla indicando como es el uso adecuado del equipo de protección personal (EPP).	Fortalece	"Hagamos consciencia"	Supervisor: Ing. Alan Lemos	un mes	Trimestral	Por programar	Ejecutado () En ejecución () Sin ejecutar (X)	\$100
Con la supervisión	Capacitar a los supervisores para fomentar una mejor	Fortalece	"Cada vez mejor"	Gerente: Ing. Neris Lemos	Un mes	Anual	Por programar	Ejecutado () En ejecución ()	\$100

	comunicación entre todos los miembros del equipo.							Sin ejecutar (X)	
	Realizar charlas de motivación para darles valor al trabajo que realizan a diario.	Fortalece	"Todos nos motivamos"	Supervisores: Alan Lemos, Andres Lemos	Un mes	Trimestral	Por programar	Ejecutado () En ejecución () Sin ejecutar (X)	\$150
Con las prestaciones	Implementar bonos de desempeño en su área de trabajo, para así incentivarlos a laborar con entusiasmo.	Fortalece	"Motívate"	Gerente: Ing. Neris Lemos	Un mes	Anual	Por programar	Ejecutado () En ejecución () Sin ejecutar (X)	\$250
Satisfacción Intrínseca	Fomentar capacitaciones de actualización, en cuanto a su formación de acuerdo a su cargo, plan o desarrollo que se requiera.	Fortalece	"Actualízate"	Gerente: Ing. Neris Lemos	Un mes	Semestral	Por programar	Ejecutado () En ejecución () Sin ejecutar (X)	\$100
Con la participación	Tomar en consideración la opinión de cada uno de los integrantes de la empresa para la discusión de actividades dentro de los planes estratégicos.	Fortalece	"Panorama empresarial"	Gerente: Ing. Neris Lemos	Un mes	Anual	Por programar	Ejecutado () En ejecución () Sin ejecutar (X)	\$50

5.7 Actividades a desarrollar

Satisfacción laboral y el ambiente físico

Se va a realizar un mecanismo de información sobre higiene y seguridad laboral en entornos saludables, el tipo de acción será fortalecer, el nombre de la acción estratégica será “Tu salud, mi salud, nuestra salud”, el responsable de ejecutar la acción será el supervisor Ing. Andres Lemos, el cual el tiempo de ejecución será un mes, la periodicidad será trimestral, el día y el mes de la actividad está por programarse, el estado de la acción se encuentra sin ejecutarse todavía y llevara un costo de \$100 dólares.

Proporcionar a todo el personal, el respectivo material de trabajo, evitando así gastos adicionales, el tipo de acción será fortalecer, el nombre de la acción estratégica será “Nos cuidamos todos”, el responsable de ejecutar la acción será el gerente Ing. Neris Lemos, el cual el tiempo de ejecución será un mes, la periodicidad será semestral, el día y el mes de la actividad está por programarse, el estado de la acción se encuentra sin ejecutarse todavía y llevara un costo de \$450 dólares.

Antes de cada obra realizar una charla indicando como es el uso adecuado del equipo de protección personal (EPP), el tipo de acción será fortalecer, el nombre de la acción estratégica será “Hagamos consciencia”, el responsable de ejecutar la acción será el supervisor Ing. Alan Lemos, el cual el tiempo de ejecución será un mes, la periodicidad será trimestral, el día y el mes de la actividad está por programarse, el estado de la acción se encuentra sin ejecutarse todavía y llevara un costo de \$100 dólares.

Satisfacción laboral y la supervisión

Capacitar a los supervisores para fomentar una mejor comunicación entre todos los miembros del equipo, el tipo de acción será fortalecer, el nombre de la acción estratégica será “Cada vez mejor”, el responsable de ejecutar la acción será el gerente Ing. Neris Lemos, el cual el tiempo de ejecución será un mes, la periodicidad será anual, el día y el mes de la actividad está por programarse, el estado de la acción se encuentra sin ejecutarse todavía y llevara un costo de \$100 dólares.

Realizar charlas de motivación para darles valor al trabajo que realizan a diario, el tipo de la acción será fortalecer, el nombre de la acción estratégica será “Todos nos motivamos”, el

responsable de ejecutar la acción serán los supervisores Ing. Alan Lemos / Ing. Andres Lemos, el cual el tiempo de ejecución será un mes, la periodicidad será trimestral, el día y el mes de la actividad está por programarse, el estado de la acción se encuentra sin ejecutarse todavía y llevara un costo de \$150 dólares.

Satisfacción laboral y las prestaciones

Implementar bonos de desempeño en su área de trabajo, para así incentivarlos a laborar con entusiasmo, el tipo de la acción será fortalecer, el nombre de la acción estratégica será “Motívate”, el responsable de ejecutar la acción será el gerente Ing. Neris Lemos, el cual el tiempo de ejecución será un mes, la periodicidad será anual, el día y el mes de la actividad está por programarse, el estado de la acción se encuentra sin ejecutarse todavía y llevara un costo de \$250 dólares.

Satisfacción laboral intrínseca

Fomentar capacitaciones de actualización, en cuanto a su formación de acuerdo a su cargo, plan o desarrollo que se requiere, el tipo de acción será fortalecer, el nombre de la acción estratégica será “Actualízate”, el responsable de ejecutar la acción será el gerente Ing. Neris Lemos, el cual el tiempo de ejecución será un mes, la periodicidad será trimestral, el día y el mes de la actividad está por programarse, el estado de la acción se encuentra sin ejecutarse todavía y llevara un costo de \$100 dólares.

Satisfacción laboral con la participación

Tomar en consideración la opinión de cada uno de los integrantes de la empresa para discusión de actividades dentro de los planes estratégicos, el tiempo de acción será fortalecer, el nombre de la acción estratégica será “Panorama empresarial”, el responsable de ejecutar la acción será el gerente Ing. Neris Lemos, el cual el tiempo de ejecución será un mes, la periodicidad será anual, el día y el mes de la actividad está por programarse, el estado de la acción se encuentra sin ejecutarse todavía y llevara un costo de \$50 dólares.

6. DISCUSIÓN

Mediante los resultados obtenidos en este trabajo de investigación determinaron que en un mayor porcentaje existe satisfacción laboral en los trabajadores, asimismo, el grado de indiferencia es menor en consideración con el nivel insatisfacción laboral. Las dimensiones que afectan la satisfacción laboral es la satisfacción con las prestaciones y satisfacción con el ambiente físico, al obtener los mayores niveles de insatisfacción. Con la elaboración del plan de satisfacción laboral, permitirá mejorar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de insatisfacción mencionadas.

En la presente investigación, a partir de los resultados obtenidos se pudo evidenciar que la organización ofrece un buen nivel de satisfacción con respecto a las prestaciones, el cual incluye el salario recibido, oportunidades de formación, oportunidades de promoción, cumplimiento laboral y negociación laboral, obteniendo un 57% de satisfacción ya que los colaboradores reciben todos los beneficios establecidos en la ley, sin embargo, existe un 22% de insatisfacción con respecto al sueldo ya que el 50% de los colaboradores perciben el sueldo básico, el mismo que ellos aspiran a que se les aumente o incentiven en forma de recompensa por laboral en espacios no tan satisfactorios para ellos.

Resultados similares fueron obtenidos por Fajardo (2018) en su investigación, donde se indicó que a pesar de tener una buena satisfacción con respecto a las prestaciones, existen ciertos colaboradores que se encuentran insatisfechos con respecto a la remuneración, sin embargo a pesar de tener algunas carencias, los resultados de la investigación cuantitativa determinaron que la mayoría de los colaboradores sienten satisfacción con respecto al entorno laboral, analizando el clima organizacional y las prestaciones de servicios, se concluyó que ambos estudios concuerdan con la satisfacción que ofrecen a los trabajadores, hecho que se evidenció en los datos recopilados de las investigaciones.

Sin embargo los datos que se adquirieron de la presente investigación indican que los colaboradores consideran que el ambiente físico (limpieza, higiene y salubridad, entorno y espacio físico, iluminación, ventilación y temperatura) en el que se encuentran laborando no es la más idónea, por lo tanto se encuentran insatisfechos siendo el porcentaje más relevante un 44%, debido a que el área de trabajo y las actividades que realizan pueden tener repercusiones en su salud, ya que están expuestos a un ambiente físico inadecuado.

Por otro lado, la satisfacción con la participación se evidencio en base al análisis realizado con respecto a los valores obtenidos que entre el 21% y 30% de los colaboradores se encuentran insatisfechos porque sienten que no son tomados en cuenta al momento de tomar decisiones relevantes, esto se debe a que dentro de la organización la única persona en tomar decisiones relevantes es el gerente, pero cabe recalcar que para que exista una mejora, valdría revisar los canales mediante el cual se ejecutan cada una de las acciones relacionadas a supervisión y métodos de participación, donde en la toma de decisiones se pueda involucrar el criterio del equipo para que de esta manera se encuentren más comprometidos con la empresa.

El estudio realizado por Zaldúa (2018) indica en su investigación que la satisfacción laboral es un tema relevante en la organización, el cual contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa; se puede indicar en base a la bibliografía analizada que un personal satisfecho es un equipo de trabajo más productivo, generando mayor compromiso con la organización, mientras que en el presente estudio concuerda con los resultados de la investigación antes mencionada, ya que se evidenció que el equipo de trabajo del Laboratorio de Mecánica de Suelo Humboldt mantiene un ambiente laboral con un 60% de satisfacción intrínseca, aun así indicando que en la mayoría de los escenarios donde se desarrollan las obras se pueden presentar episodios de insatisfacción por el tipo de área en el que se realizan las labores pero aun así estas situaciones no logran afectar en sus funciones al momento de realizar la obra.

En el estudio realizado por Bazurto (2016), se evidenció mediante una exploración que existe una insatisfacción laboral en aspectos como: el pago, promoción, procedimientos operativos, recompensas contingentes, comunicación, supervisión y margen de beneficio hechos que se reflejan en todas las actividades que realiza el equipo de trabajo, mientras que el presente estudio investigativo se indica que los colaboradores mantienen un 15% de insatisfacción y un 28% se mantiene indiferente, debido a que a lo mejor recibieron algún tipo de llamado de atención con respecto a la supervisión recibida la cual no debió ser de su agrado, mientras que el 57% restante, si se encuentra satisfecho con la supervisión recibida, los mismos consideran que se realiza un proceso de supervisión general de manera imparcial.

Así mismo, el trabajo de investigación realizado por Martillo (2018) cuyo objetivo fue Analizar la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A, concluyo, que la compañía cuenta con un nivel aceptable de satisfacción laboral, siendo el nivel más alto de satisfacción la calidad de trabajo, mientras que, el estudio realizado en el Laboratorio de Mecánica de Suelo Humboldt demuestran similitud con el de Martillo (2018) puesto que existe satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción intrínseca, siendo “objetivos, metas y tasas a alcanzar el ítem con nivel más alto de satisfacción en la presente investigación”.

De la misma manera en el trabajo investigativo realizado por Valencia (2014) cuyo objetivo principal fue determinar la Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American, donde se demostró que el nivel de mayor insatisfacción radica en la dimensión de prestaciones recibidas, en comparación con el estudio realizado se puede determinar que existe similitud entorno al índice donde se encuentra el mayor grado de insatisfacción, así mismo en ambos estudios de investigación se elaboró un plan de acción de satisfacción laboral mediante el cual se pretende aumentar el índice de satisfacción laboral en los niveles más bajo de los resultados obtenidos.

7. CONCLUSIONES

En las empresas privadas, en su afán de obtener un mayor posicionamiento dentro de la comunidad y a la vez de brindar un servicio de calidad, tratan de obtener un personal altamente calificado el mismo que se pueda desempeñar en un ambiente laboral favorable, el cual garantice excelencia. Sin embargo, dentro del Laboratorio de Mecánica de Suelo Humboldt se evidencio que la satisfacción laboral tiene algunas debilidades con respecto a las dimensiones consideradas para este estudio.

En la presente investigación a través de la revisión del marco teórico, se determinó que las dimensiones relacionadas con respecto a la satisfacción laboral que se estudiarían en el Laboratorio de Mecánica de Suelo Humboldt serian; Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones, Satisfacción intrínseca y Satisfacción con la participación.

A través de los resultados obtenidos se determinó que el nivel de satisfacción con respecto al ambiente físico el cual incluye aspectos como, higiene, entorno físico, iluminación, ventilación y temperatura, no es bueno, ya que existe insatisfacción, pero, cabe recalcar que las labores que realizan los colaboradores son en diferentes partes de la ciudad, ya que la empresa se dedica a realizar estudios de suelo, perforaciones, control de calidad de obras etc., es decir, las labores se realizan antes de realizar una construcción (carreteras, casas, puentes, edificios etc.) por lo tanto, el ambiente físico no siempre va a ser el adecuado por el rol que ocupa la empresa.

El nivel de satisfacción con respecto a la supervisión es aceptable, ya que los colaboradores que operan en la empresa se encuentran satisfechos por lo que consideran se realiza un proceso de supervisión general de manera imparcial, teniendo igualdad en el trato con todo el personal. Por otro lado el grado de satisfacción con respecto a las prestaciones es aceptable pero aun así existe un cierto porcentaje de insatisfacción debido a la falta de incentivos que motiven al personal operativo para que de esta manera puedan desempeñar con eficiencia y responsabilidad las tareas asignadas.

El nivel de satisfacción intrínseca es muy satisfactorio, ya que dentro de la empresa los colaboradores se encuentran conformes, ya que al momento de ejecutar sus funciones lo hacen de forma autónoma, y a la vez tienen la oportunidad de desenvolverse en lo que más destacan. Por otro lado el nivel de satisfacción con respecto a la participación el cual incluye aspectos como (Autonomía en las decisiones, Participación en su departamento, Participación en grupo o la empresa), no es tan satisfactorio, por lo cual, se deberían tomar acciones con respecto al método de participación en donde se pueda involucrar a todo el personal en la toma de decisiones, asignando responsabilidades que mantengan comprometidos a todos los colaboradores de la empresa.

Por último se ha identificado que existen falencias con respecto a la satisfacción laboral en la empresa, los mismos que deben ser tratados para fortalecer la comunicación interna - externa, ambiente y comportamiento organizacional, para mejora de la misma se elaboró un plan de acción de Satisfacción Laboral con altos estándares de participación e igualdad para que a su vez todos los colaboradores se sientan pieza clave del desarrollo de la empresa y por ende se puedan cumplir todas las metas de la empresa, y de esta manera estaríamos dando cumplimiento al último objetivo específico de la presente investigación.

8. RECOMENDACIONES

Para la investigación ejecutada, se recomienda realizar planes de acción con respecto a los niveles de mediación en tanto a los más bajos, medios y altos, para que se pueda mejorar el trabajo en equipo, motivar y de esta manera mantener una buena cultura organizacional en la empresa.

Con respecto al nivel de satisfacción de la supervisión es muy buena, gracias a la buena relación que existe entre los colaboradores y sus jefes superiores, de esta misma manera saberla mantener realizando mejoras en planes de incentivo, a través de políticas internas que faciliten la comunicación y de esta manera lograr una mejor integración para el logro de metas.

A los directivos de la empresa, ya que no se puede mejorar el ambiente físico de trabajo con respecto a los colaboradores (operativos) por el hecho de que la empresa realiza estudios de suelo en áreas deterioradas o en construcción, que se le pueda incentivar, recompensar y motivar a los colaboradores con el alza del sueldo básico a un sueldo más digno.

A los directivos y mandos medios para que puedan obtener un mejor nivel de satisfacción con la participación, acoplar un efectivo liderazgo en la organización y ejecución de las diversas actividades, y a su vez fortaleciendo el sistema de comunicación interpersonal, ejerciendo un trabajo en equipo con la finalidad de incentivar al personal a la consecución de las metas y objetivos planteados por el Laboratorio de Mecánica de Suelo Humboldt.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio, P. & Blanco, R. (2013). Relaciones en el Entorno de Trabajo. Barcelona, España, Macmillan. Recuperado de: <https://www.agapea.com/libros/Relaciones-en-el-Entorno-de-Trabajo-9788479421007-i.htm>
- Bazurto, Y, (2016). Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional en una Entidad Pública Ecuatoriana (Tesis de maestría). Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/36286/DCSH168.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Blum, (1976). Relaciones entre el clima laboral y la Satisfacción Laboral. (Tesis de maestría). Universidad Comillas de Madrid. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+autores&ots=Tqe2omYKIU&sig=O44vKkKS7soKfq34ZfWwNV6m77A#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral%20autores&f=false
- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/castillo_davila_natalia_clima_motivacion.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Código del trabajo. (2020). Obligaciones del empleador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/C%C3%93DIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Fajardo, J. J. (2018). Satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia de El Oro (Tesis de maestría). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11075/1/T-UCSG-POS-MAE-191.pdf>
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., Gonzales, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, Revista de Psicología y Ciencias

del Comportamiento.Vol 4.p59-64 Recuperado:
<file:///C:/Users/User/Downloads/DialnetSatisfaccionLaboralYCompromisoEnLasOrganizacionesD-5925158.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México D.F. México. Editorial MC Graw Hill Quinta edición. Recuperado de:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Herzberg, F. (22 de junio del 2015). Teoría de Motivación e Higiene. Entrada al blog Ceolevel. Recuperado de: <http://www.ceolevel.com/herzberg>

Lambdatres, (15 de enero del 2016). La satisfacción laboral y su relación con el ambiente en la oficina. Entrada al blog. Lambda Inspirando Espacios de Trabajo. Recuperado de: <https://www.lambdatres.com/2015/12/la-satisfaccion-laboral-y-su-relacion-con-el-ambiente-en-la-oficina/>

Martillo, J. A. (2018). Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9870/1/T-UCSG-POS-MAE-162.pdf>

Ministerio de Educación. (2019). ¿Qué es el buen vivir? Recuperado de:
<https://educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir/>

Ministerio del trabajo. (2019). Constitución del Ecuador Beneficios del trabajador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/>

Muñoz, J. (2015). Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción del personal u obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la empresa municipal de aseo de Cuenca “EMAC-EP” en el año 2014 (Tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7883/1/UPS-CT004730.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Trabajo decente. Recuperado de:
<https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Seguridad salud en el trabajo.
Recuperado de:

<https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

Preciado G. (2018). Análisis del Clima Laboral de los Servidores Administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Esmeraldas. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Recuperado:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1755/1/PRECIADO%20ARROYO%20GERSON%20PAUL.pdf>

Polanco, F. A. (2018). La satisfacción laboral en la empresa Acuin S.A. (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14521/1/T-UCE-0007-PIO45- 2018.pdf>

Salazar, B. (2014). Estilo de Supervisión y Satisfacción Laboral de un Grupo de Promotores de Tarjetas de Créditos de una Institución Bancaria de la ciudad de Guatemala." (Tesis De Grado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>

Salazar, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana (Tesis posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>

Soler, R. (16 de octubre del 2017). Capital humano. Pime al día. Recuperado de:
<https://www.pimealdia.org/>

Valencia, E. G. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu–American (Tesis de maestría). Universidad Andina

Simón Bolívar Sede Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>

Weinert, A. (1985). Manual de psicología de la organización. Barcelona, España. Editorial Herder. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=42335>

Zaldúa, A. B. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>

Zas, B., López, V., Calviño, M. (2016). Satisfacción laboral y participación. Universidad de Cuba. (Tesis de Maestría). Recuperado de:
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales06/fscommand/60ZLC1120.pdf>

I. ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA LABORATORIO DE MECÁNICA DE SUELO HUMBOLDT EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS AÑO 2020

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

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

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 valoración:

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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su lugar de trabajo.	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7

15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	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 insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7