



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quinglobe S.A.

AUTORA:

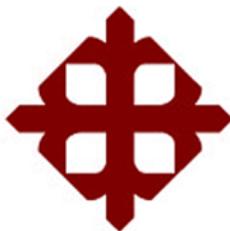
Ing. Cano Calderero Linda Margarita

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTORA:

Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth, Phd

**Guayaquil, Ecuador
18 de julio del 2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ing. Linda Margarita Cano Calderero, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Ph.D.

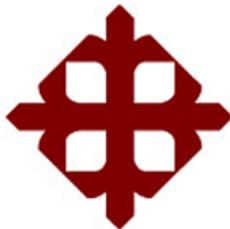
REVISORA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.

Guayaquil, a los 18 días del mes de julio del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Linda Margarita Cano Calderero

DECLARO QUE:

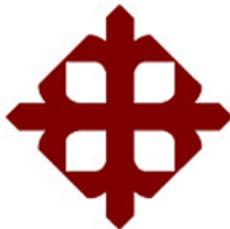
El Proyecto de Investigación **Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe S.A**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 18 días del mes de julio del año 2022

LA AUTORA

Linda Margarita Cano Calderero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Linda Margarita Cano Calderero**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magíster en Administración de Empresas** titulada: **Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quinglobe S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de julio del año 2022

LA AUTORA:

Linda Margarita Cano Calderero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Informe de Urkund

secure.urkund.com/old/view/134986971-107496-183521#q1bKLvayijbQMdQxNNQx0JHWMdEx1bHQsYzVUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYMIzMDAxsBQwMTE3MDQzNjMyNz...

Gmail YouTube Maps

URKUND

Documento: [LYNDA CANO FINAL 28 JUNIO UK.docx](#) (D141461092)

Presentado: 2022-06-29 10:40 (-05:00)

Presentado por: lyndacano@outlook.es

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

Mensaje: TESIS ING LYNDA CANO [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 62 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Fuente	Bloques
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D14496062	<input checked="" type="checkbox"/>
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D41004552	<input checked="" type="checkbox"/>
Universidad Casa Grande / D45649048	<input checked="" type="checkbox"/>
Pontificia Universidad Católica del Ecuador / D76242657	<input checked="" type="checkbox"/>
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO / D94433261	<input checked="" type="checkbox"/>
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D112582984	<input checked="" type="checkbox"/>

1 Advertencias. Reiniciar Compartir

87% **la correlación de la variable independiente / satisfacción laboral con la variable dependiente / desempeño,** #1 Activo

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D112582984 87%

la correlación de Pearson entre la variable independiente satisfacción laboral en relación con la variable dependiente desempeño

empleando el software estadístico SPSS Statistics, obteniendo una correlación de Pearson de 0,96, es decir una alta correlación que comprueba la hipótesis planteada. Finalmente, con base a tales hallazgos se definieron estrategias para mejorar la satisfacción laboral en Quimglobe, que van desde establecer nuevos objetivos para los empleados, crear un sistema de recompensas, hasta diseñar puestos de trabajo motivadores.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño, correlación, estrategias de mejora.

Abstract The objective of this work is the analysis of job satisfaction in the performance of the employees of the industrial cleaning supplies distribution company Quimglobe S.A. Regarding methodology, the quantitative approach, the deductive method and the scope of descriptive research were used, using the survey as a data collection tool. In this case, collecting the opinions of the employees, whose findings were classified in respective dimensions, for each variable. In this way, the correlation of the independent variable / job satisfaction with the dependent variable / performance was identified, using the statistical software SPSS Statistics, obtaining a Pearson correlation of 0.96, that is, a high correlation that confirms the hypothesis. Finally, based on these findings, strategies were defined to improve job satisfaction at Quimglobe, ranging from setting new goals for employees, creating a reward system, to designing motivating jobs.

Keywords: Job satisfaction, performance, correlation, improvement strategies.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios y a nuestra Mater por la bendición de la salud y la vida, a mis Padres que me regalaron la oportunidad de poder hacer esta maestría, por todo su apoyo no solo económico sino además moral. A mi esposo por su ayuda con nuestras niñas y a mi hijo Roberto por su apoyo con sus conocimientos, que me ayudaron para poder seguir adelante con la maestría que por tema de pandemia se volvió online.

A mi querida Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por todos los conocimientos transmitidos y muy especialmente a la Dra. María del Carmen Lapo, una persona a la que admiro y respeto por ser un referente de lucha y progreso para las madres y profesionales ecuatorianas.

Finalmente, un agradecimiento muy afectuoso a mi querido hermano Andrés, al que admiro y quiero con todo mi corazón.

Linda Margarita Cano Calderero

Dedicatoria

Dedico mi proyecto de investigación a mi hijo Matías Fernando, quien me acompaña desde el cielo todos los días de mi vida, y quién en su lucha en esta tierra por casi 3 años me enseñó a ser un mejor ser humano, a dar cada día lo mejor y a agradecer a Dios por mi familia.

Dedico también mi trabajo a mi hijo Roberto Andrés de quién me siento muy orgullosa por su calidad humana, su fortaleza y su capacidad intelectual. Lo dedico a mis hijas Nadia y Emilia, quienes estoy segura serán en el futuro profesionales destacadas y respetadas de nuestra sociedad.

A mi Pucho y a mi Madrecita que nunca dejan de creer en mí.

Linda Margarita Cano Calderero

Índice de contenido

Introducción	1
Antecedentes	4
Planteamiento del problema.....	11
Formulación del problema	14
Justificación.....	15
Preguntas de investigación.....	17
Objetivos de la investigación	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos.....	17
Hipótesis.....	18
Capítulo I.....	19
Marco Teórico.....	19
Teoría de la complejidad.....	19
Teoría del caos en administración.....	20
Fundamentos teóricos de satisfacción laboral.....	21
Satisfacción laboral: perspectivas de diversos autores	24
Referentes históricos de la satisfacción laboral	32
Satisfacción específica	34
Teorías de la satisfacción en el trabajo	37
Escuela de Administración Científica.....	37
Escuela de Relaciones Humanas.....	38
Teoría bifactorial de Herzberg	39

La relación entre la satisfacción laboral y otras variables.....	40
Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño del empleado	41
Desempeño laboral.....	42
Teoría de las características laborales	47
Capítulo II	49
Marco Referencial.....	49
Situación actual del objeto de estudio.....	56
Marco Legal	60
Capítulo III.....	63
Marco Metodológico.....	63
Enfoque de la Investigación	63
Método de Investigación	64
Alcance de la Investigación	64
Técnica e Instrumento de Recopilación de Datos	65
Herramientas de Análisis de Datos	67
Población y muestra	67
Procedimientos	67
Operacionalización de las variables	68
Análisis de los resultados	69
Hallazgos de variable dependiente: Desempeño laboral.....	70
Dimensión: Asistencia y puntualidad.....	70
Dimensión: Trabajo bajo presión	74
Dimensión: Respeto y responsabilidad	78

Dimensión: Calidad del trabajo.....	81
Dimensión: Trabajo en equipo	82
Dimensión: Productividad.....	84
Hallazgos de variable independiente: Satisfacción laboral	85
Dimensión: Identificación.....	86
Dimensión: Compromiso	88
Dimensión: Motivación.....	90
Dimensión: Clima laboral	91
Dimensión: Autorrealización	93
Análisis complementario de las encuestas	96
Ponderación de los resultados de las encuestas.....	97
Ponderación de la variable desempeño	99
Prueba paramétrica: Análisis de Correlación de Spearman	102
Capítulo IV	104
Propuesta de mejora de la satisfacción laboral	104
Estrategias para mejorar la satisfacción laboral	106
1. Establecer nuevos objetivos para los empleados	106
2. Emparejar las habilidades del empleado con las responsabilidades	108
3. Mantener la positividad entre los empleados	109
4. Energizar a los empleados mediante el reconocimiento	110
5. Crear un sistema de recompensas	110
6. Estilo adecuado de gestión.....	111
7. Administrar el entorno laboral y los problemas de salud.....	112

8. Definir paquetes de remuneración idóneos	112
9. Explorar las necesidades económicas de los empleados.....	112
10. Impulsar la satisfacción laboral mediante el enriquecimiento laboral	113
11. Diseñar puestos de trabajo motivadores.....	113
12. Balancear la vida laboral.....	114
Directrices adicionales	115
Conclusiones	118
Recomendaciones.....	119
Bibliografía	120
Apéndices.....	128

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	68
Tabla 2 Umbrales de satisfacción	97
Tabla 3 Diferencial de satisfacción.....	98
Tabla 4 Variable de satisfacción	99
Tabla 5 Umbrales de desempeño	99
Tabla 6 Diferencial de desempeño.....	100
Tabla 7 Variable de desempeño	101
Tabla 8 Satisfacción vs Desempeño.....	102
Tabla 9 Coeficiente de correlación de Pearson.....	103
Tabla 10. Propuesta de mejora de habilidades laborales.....	107
Tabla 11. Propuesta de proyectos.....	107
Tabla 12. Propuesta de mejora (1)	116
Tabla 13. Propuesta de mejora (2)	117

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Problemática de la empresa QUIMGLOBE S.A.	12
<i>Figura 2.</i> Edad de la muestra. Tomado de encuestas.....	69
<i>Figura 3.</i> Género de la muestra. Tomado de encuestas	69
<i>Figura 4.</i> Ausencia de labores justificada. Tomado de encuestas	70
<i>Figura 5.</i> Cumplimiento de horarios de alimentación. Tomado de encuestas.....	70
<i>Figura 6.</i> Cumplimiento de horario de ingreso al trabajo. Tomado de encuestas	71
<i>Figura 7.</i> Puntualidad en las reuniones. Tomado de encuestas	71
<i>Figura 8.</i> Exactitud de labores. Tomado de encuestas.....	72
<i>Figura 9.</i> Corrección de errores. Tomado de encuestas.....	72
<i>Figura 10.</i> Interés en mejorar. Tomado de encuestas	73
<i>Figura 11.</i> Uso de conocimientos. Tomado de encuestas.....	73
<i>Figura 12.</i> Trabajo en días extraordinarios. Tomado de encuestas	74
<i>Figura 13.</i> Queja por trabajo pendiente. Tomado de encuestas.....	75
<i>Figura 14.</i> Solicitud de ayuda en labores. Tomado de encuestas	75
<i>Figura 15.</i> Adaptabilidad ante exigencias. Tomado de encuestas	76
<i>Figura 16.</i> Asistencia post jornadas laborales extensas. Tomado de encuestas	76
<i>Figura 17.</i> Cumplimiento de metas temporales. Tomado de encuestas	77
<i>Figura 18.</i> Trabajo sin supervisión. Tomado de encuestas.....	77
<i>Figura 19.</i> Interés en objetivos. Tomado de encuestas.....	78
<i>Figura 20.</i> Cumplimiento de órdenes y respeto. Tomado de encuestas	78
<i>Figura 21.</i> Cumplimiento de políticas organizacionales. Tomado de encuestas.....	79
<i>Figura 22.</i> Conducta adecuada. Tomado de encuestas.....	79

<i>Figura 23.</i> Cumplimiento de medidas de seguridad. Tomado de encuestas.....	80
<i>Figura 24.</i> Uso adecuado de herramientas. Tomado de encuestas	80
<i>Figura 25.</i> Cumplimiento de procesos. Tomado de encuestas	81
<i>Figura 26.</i> Labor en horas extras. Tomado de encuestas.....	81
<i>Figura 27.</i> Relaciones interpersonales adecuadas. Tomado de encuestas	82
<i>Figura 28.</i> Búsqueda de beneficio grupal. Tomado de encuestas	82
<i>Figura 29.</i> Identificación con el grupo laboral. Tomado de encuestas.....	83
<i>Figura 30.</i> Compartición de conocimientos. Tomado de encuestas	83
<i>Figura 31.</i> Cooperación. Tomado de encuestas.....	84
<i>Figura 32.</i> Esfuerzo por superar objetivos. Tomado de encuestas	84
<i>Figura 33.</i> Priorización de tiempo y actividades. Tomado de encuestas.....	85
<i>Figura 34.</i> Identificación con misión y visión. Tomado de encuestas.....	86
<i>Figura 35.</i> Apego a valores organizacionales. Tomado de encuestas	86
<i>Figura 36.</i> Identificación con funciones. Tomado de encuestas.....	87
<i>Figura 37.</i> Importancia del rol laboral. Tomado de encuestas	87
<i>Figura 38.</i> Conocimiento de objetivos. Tomado de encuestas	88
<i>Figura 39.</i> Compromiso por laborar horas extras. Tomado de encuestas	88
<i>Figura 40.</i> Compromiso personal para el alcance de metas. Tomado de encuestas.....	89
<i>Figura 41.</i> Ausencia justificada. Tomado de encuestas.....	89
<i>Figura 42.</i> Motivación administrativa. Tomado de encuestas.....	90
<i>Figura 43.</i> Actitud positiva ante cambios. Tomado de encuestas	90
<i>Figura 44.</i> Motivación grupal ante el cambio. Tomado de encuestas	91
<i>Figura 45.</i> Recursos necesarios. Tomado de encuestas.....	91

<i>Figura 46.</i> Promoción de valores grupales. Tomado de encuestas.....	92
<i>Figura 47.</i> Compañerismo y convivencia positiva. Tomado de encuestas.....	92
<i>Figura 48.</i> Clima laboral agradable. Tomado de encuestas.....	93
<i>Figura 49.</i> Orgullo por el trabajo. Tomado de encuestas	93
<i>Figura 50.</i> Sensación de productividad. Tomado de encuestas	94
<i>Figura 51.</i> Satisfacción por el aporte a la empresa. Tomado de encuestas	94
<i>Figura 52.</i> Sensación de importancia. Tomado de encuestas	95
<i>Figura 53.</i> Oportunidad de carrera. Tomado de encuestas	95

Resumen

El objetivo de este trabajo es el análisis de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe S.A. En cuanto a metodología, se empleó el enfoque cuantitativo, el método deductivo y el alcance de investigación descriptivo, utilizando a la encuesta como herramienta de recopilación de datos, en este caso, recabando las opiniones de los empleados, cuyos hallazgos se clasificaron en respectivas dimensiones para cada variable; de esta manera se identificó la correlación de la variable independiente / satisfacción laboral con la variable dependiente / desempeño, empleando el software estadístico SPSS Statistics, obteniendo una correlación de Pearson de 0,96, es decir una alta correlación que comprueba la hipótesis planteada. Finalmente, con base a tales hallazgos se definieron estrategias para mejorar la satisfacción laboral en Quimglobe, que van desde establecer nuevos objetivos para los empleados, crear un sistema de recompensas, hasta diseñar puestos de trabajo motivadores.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño, correlación, estrategias de mejora.

Abstract

The objective of this work is the analysis of job satisfaction in the performance of the employees of the industrial cleaning supplies distribution company Quimglobe S.A. Regarding methodology, the quantitative approach, the deductive method and the scope of descriptive research were used, using the survey as a data collection tool, in this case, collecting the opinions of the employees, whose findings were classified in respective dimensions. for each variable; In this way, the correlation of the independent variable / job satisfaction with the dependent variable / performance was identified, using the statistical software SPSS Statistics, obtaining a Pearson correlation of 0.96, that is, a high correlation that confirms the hypothesis. Finally, based on these findings, strategies were defined to improve job satisfaction at Quimglobe, ranging from setting new goals for employees, creating a reward system, to designing motivating jobs.

Keywords: Job satisfaction, performance, correlation, improvement strategies.

Introducción

Las nuevas perspectivas de la coyuntura actual de la sociedad humana denotan que la satisfacción y motivación de los empleados es uno de los temas contemporáneos que más se está explorando al interior de las organizaciones, siendo el ámbito administrativo el que está directamente ligado a este enfoque, ya que los administradores son los encargados de adecuar las empresas a esta realidad con el fin de atender las demandas y constantes cambios sociales, donde los empleados dejaron de ser vistos como una herramienta y pasaron a ser analizados como un individuo con necesidades, que requiere estar satisfecho.

Ante la gran competitividad del mercado, las empresas se han visto obligadas a adoptar una nueva visión en relación a sus empleados, ya que la satisfacción y el desempeño incrementan el logro de los objetivos de la empresa, aumentando la rentabilidad. En esta perspectiva, cuando la empresa invierte en programas de relación directa de calidad con el empleado, es capaz de lograr su crecimiento económico y social de manera más rápida y principalmente para alcanzar el dominio del mercado de su rama de actividad (Bernasconi, 2015).

Dentro de la nueva visión administrativa de los colaboradores en la empresa es necesario que la organización deba mantener la satisfacción y el desempeño de sus empleados, lo que no es una tarea fácil, ya que se necesita un cuidado especial establecido a través de la relación empleado-empleador y los programas de satisfacción y el desempeño.

Para que los colaboradores logren alcanzar el grado de satisfacción y el desempeño, es necesario que los empleados se sientan bien en el lugar de trabajo y estén satisfechos con la tarea que realizan. Considerando que la satisfacción y el desempeño son de suma importancia para la gestión de la empresa, se ha intentado trabajar los conceptos principalmente de las relaciones humanas que priorizan el bienestar humano para buscar o lograr la satisfacción.

Las actividades laborales siempre han existido, desde el momento en que el hombre comenzó a transformar la naturaleza y todo el entorno que lo rodea, creando herramientas, desarrollando el planteamiento de objetivos, especialmente el incrementar la productividad en el trabajo a través de la distribución de tareas entre los individuos o grupos sociales donde se inserta (Coello, 2014).

Así, el trabajo en la vida de los seres humanos ocupa actualmente un espacio muy importante, ya que gran parte de la vida de las personas transcurre dentro de las organizaciones. Por lo tanto, el lugar de trabajo es extremadamente relevante para la satisfacción humana; sin embargo, a pesar de muchos estudios e investigaciones sobre la satisfacción y el desempeño, todavía hay personas insatisfechas y con bajo desempeño y esto influye en los resultados de la empresa.

Empleados satisfechos y motivados que trabajan en un ambiente agradable y armonioso, sin duda eleva el compromiso de las personas con la empresa, además de incrementar su valoración profesional y consecuentemente generando un aumento de la productividad (Coello, 2014). Muchas empresas pierden a algunos de sus empleados competentes por desconocer los factores que influyen en su satisfacción y el desempeño, por no dar importancia al clima organizacional dentro del lugar donde se desarrolla la actividad; dado que gracias al desarrollo de

diversos estudios teóricos acerca del conocimiento de la satisfacción y el desempeño, es posible implementar mejoras que brinden bienestar en el ambiente laboral.

Varios estudios han demostrado que la satisfacción promueve comportamientos que contribuyen a incrementar la efectividad individual y organizacional, por ejemplo Maslow con su Jerarquía de Necesidades, la Teoría de Motivadores de Higiene de Herzberg, el Modelo de Características del Trabajo de Behson, entre otros.

La satisfacción laboral también se ha asociado con el desempeño individual y organizacional, por ejemplo aquella relacionada por Rainey y Steinbauer (1999) con su teoría de organizaciones gubernamentales efectivas, o Brewer y Selden (2000) en su estudio de Concepciones Individuales acerca de la Motivación del Servicio, además de Chaudhury y Banerjee (2004) en su Análisis de Correlaciones de la satisfacción laboral en los oficiales médicos, entre otros (Sornoza et al., 2020).

El objetivo de estos estudios ha sido investigar y crear las bases de información para identificar y comprender lo positivo y lo negativo que sucede a los colaboradores dentro de la empresa con el fin de implementar mejoras que contribuyan a incrementar la satisfacción y el desempeño.

En el Capítulo I se presenta el marco teórico, detallando la principal fundamentación literaria acerca de la satisfacción laboral bajo la perspectiva de diversos autores, sus referentes históricos, la satisfacción específica, las distintas escuelas de análisis acerca de satisfacción y su relación con el desempeño laboral.

En el Capítulo II, el marco referencial presenta estudios similares a nivel nacional e internacional acerca de la incidencia de la satisfacción en el desempeño laboral, tanto a nivel académico como práctico, en conjunto con un marco conceptual que abarca las principales definiciones pertenecientes a la temática, y un marco normativo/legal, que expone el principal material legislativo congruente al contexto de estudio.

El marco metodológico, especificado en el Capítulo III, permite determinar el enfoque, tipo y herramientas de investigación utilizadas para la recopilación de información necesaria a lo largo del documento, de manera que se puedan procesar los datos para su respectivo análisis.

El Capítulo IV expone la propuesta de mejora en función a los hallazgos obtenidos conforme a la muestra de estudio, determinando el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Quimglobe. Finalmente, en la sección de Conclusiones y Recomendaciones, se define lo hallado a lo largo de la realización de este estudio, sugiriendo además mejoras para investigaciones posteriores.

Antecedentes

El estudio de la satisfacción laboral sigue siendo una de las temáticas que se están explorando y que cada vez son más valoradas en las organizaciones, por sus complejidades y capacidad para afrontar los problemas derivados de la insatisfacción. Actualmente, los entornos sufren constantes cambios y una intensa competitividad que se puede observar a través de los empleados.

Durante los procesos de reestructuración organizacional, se ha buscado adecuarlos a las nuevas necesidades individuales y de otros grupos de trabajo de la organización para mantener su rentabilidad. Es por ello que las organizaciones comienzan a exigir un mayor desempeño a sus empleados en referencia al volumen y calidad del trabajo y la variedad de tareas realizadas, lo que expone la relación entre empresa y colaborador, existiendo una tensión creciente en relación a la satisfacción en el ambiente laboral (Purizaca, 2016).

Se debe estudiar la satisfacción laboral en el entorno de trabajo para conocer cuáles son las necesidades esenciales del trabajador en la organización, y cómo puede influir en ellas en su comportamiento, favoreciendo su crecimiento profesional y mejorando su relación en el entorno laboral.

La satisfacción laboral se ha convertido en una de las demandas dentro de las organizaciones exitosas, ya que pueden afectar el compromiso del empleado o el compromiso con la tarea, hacia la organización y hacia los clientes. Por ello, las empresas preocupadas por crear un entorno agradable ofrecen una serie de beneficios sociales y económicos, invirtiendo en la motivación y el compromiso de sus empleados, a través de los conceptos de calidad de vida en el trabajo.

De esta forma, la satisfacción asume un papel importante de estudio e investigación, dando mayor énfasis a los campos de la Administración, Psicología, Sociología y Antropología. La gestión aborda la satisfacción laboral como un factor importante para la obtención y aumento de beneficios, mediante la interrelación del entorno físico, los estados emocionales y la satisfacción del trabajador (Fuentes, 2012).

En relación a la psicología, a su vez, se centra en el comportamiento del ser humano, para medir, explicar y en ocasiones modificar este comportamiento, sus actitudes, motivación, percepción y aprendizaje para mejorar las condiciones laborales de los empleados dentro de la organización, explicando cómo la infraestructura de la empresa afecta la satisfacción laboral (Coello, 2014). La sociología centra sus estudios en la interrelación de las personas y la antropología estudia las sociedades para comprender al ser humano y sus actividades.

La importancia de investigar la satisfacción laboral en la empresa distribuidora de químicos industriales Quimglobe S.A. radica en identificar las correlaciones de los factores determinantes de satisfacción y desempeño en el trabajo de los empleados del sector distribuidor de insumos de limpieza industrial, quienes se enfocan en distintas áreas, desde el sector comercial hasta administrativo.

La empresa Quimglobe S.A., fundada en el año 2018, se ha dedicado a la distribución de insumos químicos de limpieza de primera calidad, usualmente de formulación americana, laborando conjuntamente con los más destacados proveedores del mercado quienes otorgan a la empresa un stock diversificado teniendo como objetivo la distribución eficaz a escala nacional (Quimglobe, 2019).

Dentro de Quimglobe trabajan distintos departamentos encargados desde la atención al cliente, comercialización, contabilidad, departamento financiero y de marketing, entre otros, encargados en conjunto proveer el mejor servicio de distribución de productos de asepsia y limpieza para industrias y clientes particulares, haciendo énfasis en que cada engranaje funcione de la forma correcta para cumplir con las metas de venta y que se conserven las alianzas comerciales, con los productores de la diversa gama de insumos químicos y productos de aseo,

de manera que Quimglobe satisface las necesidades de sus clientes no únicamente a nivel producto sino también a nivel costos, manteniendo importantes ventajas competitivas (Quimglobe, 2019).

Quimglobe apunta a ser más eficiente dentro de su sector productivo, distribuyendo productos amigables con el ecosistema y con características biodegradables, manteniendo la vanguardia mediante normas eco-ambientales; para esto, el desempeño de sus colaboradores debe encontrarse al máximo nivel.

En cada una de las etapas de comercialización intervienen importantes acciones que deben realizarse con la máxima pericia para que el mercado meta se encuentre satisfecho y se contribuya al engranaje productivo de las industrias ecuatorianas, especialmente en épocas donde la limpieza y preservación de la salud de la población es indispensable. La gama de productos que comercializa Quimglobe va desde desinfectantes, alcohol potable, detergentes líquidos y en polvo, jabones líquidos, cloros, entre otros (Quimglobe, 2019).

Se proyecta que el mercado global de limpieza industrial alcanzará los 65 millones de dólares para 2025, acorde a datos provistos por Ali (2021) basados en el reporte de *Global Industry Analysts Inc.* y de *Global Industrial Cleaning Chemicals Industry* (Diario La Voz, 2021), impulsado por el creciente enfoque en mantener entornos de trabajo limpios y saludables a medida que las empresas manufactureras buscan aumentar la productividad, el bienestar de los trabajadores, mejorar la calidad y los estándares de fabricación.

En cuanto a la composición del mercado, EE.UU., Canadá, Japón, China y Europa impulsarán la TCAC (tasa de crecimiento anual compuesto) del 4,3% estimada para este segmento. Estos mercados regionales que representan un

tamaño de mercado combinado de USD 7,1 mil millones en el año 2020 alcanzarán un tamaño proyectado de USD 9,5 mil millones al cierre del período de análisis, mientras que China seguirá siendo uno de los países de más rápido crecimiento en este grupo de mercados regionales (Ali, 2021).

Ali (2021) también reporta que en cuanto al mercado de Asia- Pacífico, liderado por países como Australia, India y Corea del Sur, se pronostica que alcanzará los USD 8,5 mil millones para el año 2027, mientras que América Latina se expandirá a una tasa compuesta anual del 4.9% durante el período de análisis.

La acumulación de suciedad, productos químicos, disolventes, moho, patógenos y otros contaminantes en los pisos de las plantas puede representar serios peligros para la salud de los trabajadores, lo que les cuesta a las empresas de fabricación miles de millones de dólares en pérdida de productividad y reembolsos de salud para los trabajadores.

Díaz (2006) señala que, en un entorno industrial, la limpieza se requiere con mayor frecuencia en el piso de la planta, líneas de ensamblaje, conductos de aire, tubos de escape, colectores de polvo, sistemas de extracción de campana, intercambiadores de calor y limpieza de tubos, limpieza de tanques y recipientes, limpieza química, entre muchos otros.

Martínez (2012) comenta que los beneficios de la limpieza y descontaminación regulares incluyen la máxima productividad del trabajador, la reducción del tiempo de inactividad de la máquina, la reducción del riesgo de infecciones y la eliminación de contaminantes en los productos manufacturados y una mayor rotación de ganancias. Dependiendo del área de aplicación, se encuentran disponibles en el mercado varios tipos de solventes químicos incluyendo solventes

oxigenados, solventes de hidrocarburos (solventes alifáticos, solventes aromáticos), solventes halogenados, surfactantes, reguladores de pH, entre otros.

Martínez (2012) además manifiesta que una tendencia clave en el mercado es la creciente sustitución de disolventes a base de petróleo por alternativas más ecológicas con beneficios ecológicos. Las estrictas regulaciones de emisión de COV, la creciente administración ambiental corporativa y el creciente cuerpo de evidencia de estudios científicos que vinculan los químicos tóxicos convencionales con el asma, el cáncer y el aumento de los defectos de nacimiento, son factores clave que impulsan la migración hacia productos más ecológicos.

Luna & Méndez (2017) indican que los beneficios de la limpieza industrial ecológica incluyen la garantía de conformidad con la calidad del aire y otros estándares ambientales; están libres de ingredientes antibacterianos y conllevan un riesgo reducido de resistencia bacteriana a los antibióticos; y los ingredientes orgánicos y naturales son rentables y sostenibles.

Luna & Méndez (2017) adicionalmente expresan que para garantizar la biodegradabilidad, los fabricantes están reemplazando la dietanolamina, los terpenos, el triclosán por bicarbonato de sodio, vinagre y jugo de limón. Estados Unidos y Europa representan los mercados más grandes del mundo con una participación combinada del 52,1%. China se ubica como el mercado de más rápido crecimiento con una tasa compuesta anual de 6,5% durante el período de análisis respaldado por el sector industrial bien desarrollado del país que abarca desde petróleo, productos químicos, energía, maquinaria, carbón, fábricas, alimentos, textiles y almacenes, entre otros.

Esto, junto con el enfoque de la industria en la excelencia operativa, está generando oportunidades en este mercado. El enfoque en el mantenimiento regular y la limpieza asequible ya ha ayudado a dar forma a un enorme mercado de servicios de limpieza en el país. Le sigue Asia-Pacífico, excluida China, con una tasa compuesta anual del 5,6% liderada por India y otros países del sudeste asiático.

La empresa Quimglobe reconoce que los recursos humanos de alta calidad aportan más beneficios y un rápido desarrollo a las empresas en el período crucial de desarrollo, especialmente en las empresas de distribución; por lo tanto, cómo mejorar la satisfacción laboral de los empleados para atraer talentos es de gran importancia para el desarrollo de la empresa.

Sin embargo, la satisfacción laboral de los empleados en las empresas de distribución se ve afectada por muchos factores; por ejemplo, el grado de satisfacción laboral y lealtad de los empleados es relativamente bajo, lo que restringe seriamente el desarrollo de las empresas de este tipo, con base en lo expresado por Bastidas y Sauhing (2020).

Basado en la teoría de la demanda y la teoría de la equidad de Maslow, este estudio se enfoca en la empresa Quimglobe para determinar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral de sus colaboradores, de modo que se pueda comprobar la hipótesis del estudio presentado.

Se hace un especial énfasis en las variables intrínsecas de los empleados que influyen en la realización de su trabajo, de manera que se podrá identificar cuál tiene un mayor efecto directo sobre las condiciones laborales, la satisfacción laboral y los incentivos.

Usualmente, las condiciones laborales tienen un mayor efecto directo sobre la satisfacción laboral de los empleados, las perspectivas de carrera tienen un mayor efecto directo sobre el trabajo y las motivaciones, y las perspectivas profesionales mantienen un mayor efecto indirecto sobre las condiciones laborales, la lealtad y satisfacción de los empleados; por lo tanto, las empresas de distribución deben establecer sistemáticamente un plan para evaluar periódicamente la satisfacción laboral de los empleados y tomar las medidas adecuadas para aumentar la satisfacción de estos colaboradores (Fuentes, 2012).

Planteamiento del problema

La incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados es una problemática que se ha manifestado en la empresa Quimglobe. Esta problemática se ha determinado con base en lo estudiado por diversos autores como Bastidas y Albarracín (2020), Fuentes (Fuentes, 2012), Gil, Alfonso e Iguará (2015), Locke (1976), Muchinsky (2002), Sanín y Sanalova (2014), entre otros.

La satisfacción laboral en Quimglobe es un aspecto que ha sido desestimado y que está afectando a los empleados que laboran en la organización, teniendo repercusiones en los procesos productivos y actividades que desempeñan, por lo que la disminución de su desempeño resulta como una de las tantas consecuencias a tal problema. En la figura a continuación, se detallan las causas y consecuencias de la problemática de estudio.

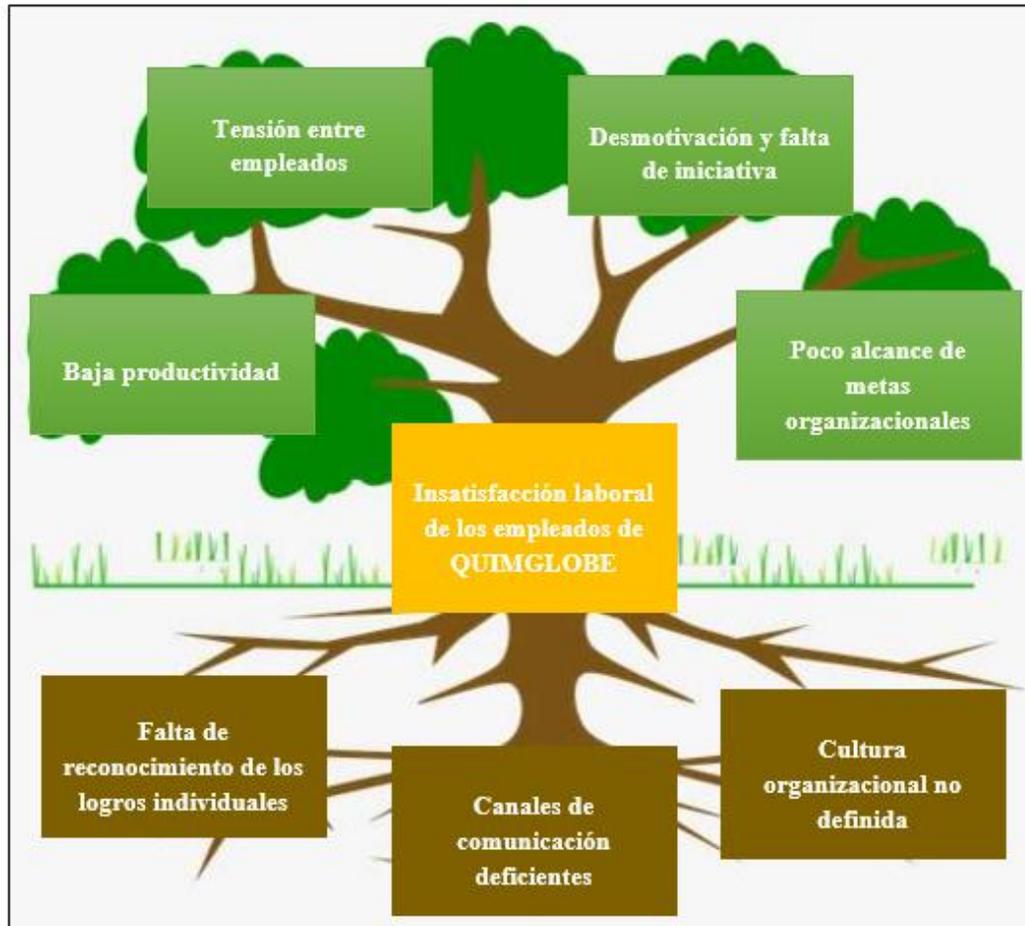


Figura 1. Problemática de la empresa QUIMGLOBE S. A.

La empresa Quimglobe S.A., es una empresa joven respecto a su existencia en el mercado de distribución de insumos de limpieza. Con una estructura organizacional pequeña, ha debido adaptarse a los cambios y exigencias del mercado, debiendo improvisar con determinación de roles laborales, existiendo una alta rotación en los puestos de trabajo.

En lo que respecta a la estructura organizacional, ciertos aspectos han quedado desatendidos. Los canales de comunicación han significado una traba en la fluidez de las operaciones, generando malos resultados que afectan a la autoestima de los

colaboradores de la empresa, que va de la mano con una falta de reconocimiento de los logros individuales.

A su vez, estos problemas se aglomeran en conjunto con una cultura organizacional no definida. La ausencia de este componente importante en la organización comercial, ha dejado sin rumbo el buen vivir de los empleados, sin mantener una guía clara tanto técnica como práctica acerca de cómo comportarse o enfrentarse ante diversas situaciones problemáticas, que pueden ir desde errores operativos hasta conflictos internos.

Las causas previamente descritas han generado una serie de problemas que afectan a la empresa Quimglobe, especialmente merma el alcance de las metas organizacionales, siendo esto ligado a una baja productividad. Además de estas consecuencias perjudiciales a la organización, otros resultados negativos recurrentes son aquellos que afectan a los empleados, como por ejemplo la tensión creciente entre ellos ante el manejo de situaciones conflictivas, un aspecto sobre el que Locke (1976) ha puesto énfasis.

Un sujeto que manifiesta un alto grado de satisfacción laboral conserva actitudes de motivación hacia sus labores empresariales. Con base a diversos estudios teóricos, como por ejemplo aquellos realizados por Maslow (1943), es posible identificar por simple observación que existe cierta insatisfacción por parte de los colaboradores de la empresa distribuidora de químicos de limpieza industrial Quimglobe S.A., comprendiendo una problemática que va desde canales comunicativos defectuosos, cultura organizacional no definida hasta una falta de reconocimiento de los logros individuales, derivando en una baja productividad, el

poco alcance de metas organizacionales, tensión entre los empleados, y una ausencia de iniciativa, en conjunto con desmotivación general.

La desmotivación y falta de iniciativa – tal como indica Boada (2019), son síntomas finales que se manifiestan dadas las problemáticas previamente descritas, de modo que afectan a la empresa en todos sus niveles, tanto a nivel organizacional, administrativo y operativo, es decir, en todos sus niveles jerárquicos. La existencia de insatisfacción laboral presente en empresas ecuatorianas es comprobada gracias al estudio de Ayala y Lescano (2019), en el que se toman datos de la Encuesta Nacional Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), en la quincuagésima novena ronda de la sección 2, enfocada en la satisfacción laboral, gracias a la cual se identifica que el 27,6% de la muestra estudiada experimenta insatisfacción laboral.

Dadas las causas previamente expuestas, es necesario analizar la problemática existente, evaluando la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe S.A., de modo que exista un beneficio real y práctico para la organización, al igual que un referente teórico de importancia para el ámbito de estudio.

Formulación del problema

¿Qué incidencia tiene la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora Quimglobe?

Justificación

El tema expuesto responde a un ámbito que con más frecuencia está siendo evaluado por administradores y gerentes profesionales, ya que la satisfacción está directamente relacionada con los requerimientos personales de cada empleado, por lo que la empresa necesita estar atenta a estas necesidades, ya que a partir de la identificación de éstas puede desarrollar estrategias para maximizar la satisfacción y motivación de sus empleados.

Existen diversos factores que contribuyan a la satisfacción de las personas, entre ellas, el desarrollo profesional, porque no se trata solo de un mejor salario o un ascenso, sino de evolucionar desde el punto de vista del aprendizaje dentro de la organización. El desarrollo profesional aporta una imagen positiva a la empresa y sus empleados, asegurando así la idea de responsabilidad y compromiso de la organización.

La satisfacción es un tema siempre presente de relevancia en las organizaciones, ya que de una forma u otra cambia la experiencia de los empleados, influyendo en la productividad y disminuyendo la probabilidad de accidentes y / o enfermedades profesionales.

Con el incremento de la competitividad, las empresas han identificado la importancia de la satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores, por lo que se suman esfuerzos para el desarrollo de capital humano que permita a las organizaciones ser competitivas en el mercado global. La satisfacción laboral a nivel organizacional ha recibido especial atención en tiempo reciente, ya que contribuye a la productividad mediante la reducción del

ausentismo, de la rotación, contratiempos y atrasos que se ocasionan a causa del estrés y desmotivación en el lugar de trabajo.

El estudio desarrollado permite exponer que el maestrante tiene la capacidad de implementar los conocimientos adquiridos durante su estancia en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Este proyecto de titulación representa un aporte para la línea investigativa de Sistemas de Evaluación de Desempeño, dado que se proponen mejoras congruentes que enrumben el aumento de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Quimglobe S.A. en la ciudad de Guayaquil, que faciliten la gestión idónea de los factores que afectan su desempeño laboral.

Es por esto que la medición de su satisfacción laboral es esencial para el incremento de su desempeño y su motivación para ofrecer labores y servicios de calidad a sus clientes, impactando de manera positiva en la imagen de la empresa, aportando a su productividad y competitividad en un mercado de alta exigencia.

La indagación otorgará información importante acerca de las necesidades de los colaboradores de Quimglobe S.A., determinando las variables que inciden en su desempeño en el lugar de trabajo, de modo que, apuntando al incremento de su satisfacción se puedan alcanzar los objetivos organizacionales. Finalmente, el trabajo de titulación tiene la intención de ser un documento teórico práctico que funcione como base para futuros estudios que se relacionen con este ámbito académico-profesional, convirtiéndose en una herramienta que sirva de guía para los estudiantes y maestrantes de carreras administrativas o afines.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son los antecedentes bibliográficos de satisfacción laboral y desempeño?
2. ¿Cuáles son las evidencias científicas de la incidencia de satisfacción laboral en el desempeño?
3. ¿Cuál es la metodología más idónea a utilizar para determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Quimglobe?
4. ¿Qué acciones son idóneas para incrementar la satisfacción y desempeño laboral dadas las condiciones y oportunidades que ofrece la empresa Quimglobe?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar la incidencia de la satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe.

Objetivos específicos.

1. Basar teóricamente los antecedentes literarios de diversos autores acerca de la satisfacción y el desempeño laboral del personal.
2. Revisar estudios referenciales, normativa legal y contexto de la situación actual de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe.

3. Definir la metodología a aplicar para la obtención de datos cualitativos y cuantitativos que permitan identificar la relación de las variables de estudio.

4. Proponer acciones de mejora en cuanto a la gestión administrativa que permitan mejorar la satisfacción y por ende el desempeño laboral del personal de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe.

Hipótesis

Hipótesis 1 – El análisis de datos determina que existe una incidencia positiva de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores.

Hipótesis nula – La satisfacción laboral no incide en forma positiva en el desempeño de los trabajadores.

Capítulo I

Marco Teórico

Para el desarrollo del estudio se presentarán a continuación conceptos de motivación y teorías motivacionales, presentando conceptos, aspectos y dimensiones de la satisfacción laboral a juicio de algunos autores encontrados en la literatura, y luego mostrando investigaciones previas sobre satisfacción laboral.

No obstante, antes de pasar a la temática de estudio en cuestión, es preciso explorar dos teorías importantes en el ámbito organizacional: la teoría de la complejidad, y la teoría del caos.

Teoría de la complejidad

Bellido (2016) expresa que la teoría de la complejidad proporciona una comprensión de cómo los sistemas, como la economía y las corporaciones globales, crecen, se adaptan y evolucionan; esta teoría explica cómo las relaciones entre los miembros de estos sistemas dan lugar al comportamiento colectivo y arroja luz sobre cómo un sistema interactúa con su entorno.

Moral (2017) comenta que la discusión se puede simplificar delineando la diferencia entre sistemas complicados y complejos - lo complicado requiere atención al detalle, mientras que la complejidad requiere atención al comportamiento de todo el sistema. La organización pasa de un modo complicado de manejar los asuntos del día a día a un modo de operación más complejo que evoluciona y se adapta con sus divisiones internas y su entorno.

Moral (2017) también señala que la teoría de la complejidad reconoce que los fenómenos económicos y organizativos son similares a los observados en la ciencia y en la naturaleza; es así que la mejor manera de comprender la similitud es observar los componentes clave de los sistemas complejos: rendimientos crecientes, sistemas auto-organizados, adaptación continua, sensibilidad a las condiciones iniciales y no linealidad.

Teoría del caos en administración

Salazar (2017) comenta que la teoría del caos en la administración debería poner más énfasis en la adaptabilidad, la iniciativa y la creatividad empresarial para hacer frente a un futuro que es inherentemente incognoscible. Los investigadores han aplicado la teoría del caos a la psicología organizacional en aspectos específicos, como por ejemplo, al modelar el comportamiento de grupo en el que miembros heterogéneos pueden desenvolverse como si compartieran diversos aspectos.

Fernández (2019) señala que la dinámica de grupo es el resultado de la dinámica individual de los miembros, ya que cada individuo reproduce la dinámica del grupo en una escala diferente, y el comportamiento caótico del grupo se refleja en cada miembro.

Al adaptar un modelo de asesoramiento profesional para incluir una interpretación caótica de la relación entre los empleados y el mercado laboral, se descubrió que se pueden hacer mejores sugerencias a las personas que luchan con decisiones profesionales. Las organizaciones modernas se ven cada vez más como sistemas adaptativos complejos abiertos con estructuras no lineales naturales

fundamentales, sujetas a fuerzas internas y externas que pueden contribuir al caos; por ejemplo, la formación de equipos y el desarrollo de grupos se están investigando cada vez más como un sistema intrínsecamente impredecible, ya que la incertidumbre de las diferentes personas que se encuentran por primera vez hace que la trayectoria del equipo sea incognoscible (Madrigal, Ayala, Chávez, & Silva, 2017).

Fundamentos teóricos de satisfacción laboral

La satisfacción laboral es simplemente la forma en que las personas se relacionan con su trabajo y con varios aspectos del mismo. Este es el grado en el que a las personas les gustan (satisfacción) o disgustan (insatisfacción) aspectos de su trabajo o trabajo, como trabajar por sí mismos, la paga, promoción de oportunidades, el control y la cooperación (Pablos, 2016).

La satisfacción laboral es un indicador común que se mide por factores del Índice Descriptivo del trabajo – JDI por sus siglas en inglés, es decir, el trabajo en sí, las oportunidades profesionales y el salario, respaldado por un gerente y la relación con los colegas (Boluarte, 2019). En la investigación organizacional, la satisfacción laboral ocupa un papel dominante en muchas teorías y modelos de actitudes y comportamientos individuales.

El concepto de satisfacción laboral se definió de diversas formas, no obstante la definición de investigación organizacional y satisfacción laboral más utilizada es la definición de Locke (1976), que describía la satisfacción laboral como un estado emocional agradable u optimista debido a la evaluación del trabajo o la experiencia laboral.

Es así que la satisfacción laboral es un sentido de esperanza que proviene de comprender el trabajo de una persona, identificada como la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, la lealtad, la actividad y la jornada laboral. La satisfacción laboral es el resultado de la percepción del empleado de qué tan bien se encuentra en su trabajo en función de lo que se considera importante, respondiendo a que la mayoría de las personas parecen tener una necesidad superior, como la autorrealización. Esto significa que las personas que tienen una gran necesidad de trabajo simplemente están satisfechas con tener una labor que pueda satisfacer esas necesidades (Pablos, 2016).

Para una mejor comprensión de cómo surge la satisfacción, es preciso entender en primera instancia a la motivación, la cual es generalmente vista como un estado interior que lleva a una persona a asumir un cierto tipo de comportamiento que se refiere a los deseos o necesidades del individuo y a lograr algún objetivo.

Spector (2003) destaca que la motivación es responsable de la intensidad de la cantidad de esfuerzo que las personas dedican para lograr alguna tarea, metas y lograr los objetivos delineados, interpretando a la motivación como una fuerza interna responsable del nivel, dirección y persistencia del esfuerzo realizado en el trabajo.

A partir de estos y otros conceptos sobre la motivación, se elaboraron varias teorías con el objetivo de buscar explicar los factores que conducen a la motivación, satisfacción e insatisfacción de los individuos en el trabajo, ámbitos mediante los cuales el individuo se siente realizado en el trabajo.

Entre las teorías más reconocidas se encuentra aquella desarrollada por Maslow (1943), la cual parte de la premisa de que existe una jerarquía de necesidades humanas que se presentan en tres tipos:

Las necesidades biológicas, las cuáles una vez satisfechas, cambian a necesidades sociales, las que finalmente satisfechas cambian a necesidades psicológicas. Según el autor, estas necesidades se dividen en cinco factores siguiendo una frecuencia que parte de las más bajas a las más altas: fisiológicas, de seguridad, sociales, realización personal y autoestima.

Por su parte McClelland (1987), destaca las necesidades de logro, asociación y poder. El autor menciona la teoría de los dos factores propuesta por Herzberg cuando los factores higiénicos, que se denominan extrínsecos desarrollados, evitan la insatisfacción laboral y generalmente conducen a la satisfacción.

Según el autor, se identifican como factores higiénicos las políticas organizativas, la seguridad laboral, la supervisión, la relación, el salario, el estatus y las condiciones laborales asociadas a necesidades de orden inferior. Los factores de motivación, que se denominan intrínsecos, se asocian a la responsabilidad, a la expectativa de crecimiento, autonomía de decisión, comprensión del puesto, realización y reconocimiento profesional, utilizando habilidades personales y creando metas y evaluaciones relacionadas con el puesto en sí (Robbins, 2004).

Entre las teorías motivacionales continuas, la teoría del establecimiento de metas, presenta el hecho de que cuanto más difícil es la meta, más exigente es el nivel de productividad, más difícil es la meta, mayor es el nivel de desempeño (Robbins, 2004).

En cuanto a la planificación del trabajo, existe evidencia de que la forma en que se organizan los elementos del trabajo puede incrementar o disminuir la motivación, destacando estos elementos como: la variedad de competencias, identidad de la tarea, importancia, autonomía y retroalimentación.

La equidad es otro ámbito importante en el alcance de la satisfacción de los empleados, siendo el resultado de la justicia que perciben los colaboradores cuando hacen comparaciones entre los esfuerzos previstos en el trabajo, sea esfuerzo, educación, ocio o competencia, y las recompensas recibidas, entre las que se encuentran el salario real, beneficios recibidos, aumentos y recompensas sociales, además de la existencia de comparaciones que los empleados también hacen y que sirven como referencias (Pérez, 2007).

El proceso de recompensa involucra el nivel social, económico y psicológico; esto tiene congruencia con la teoría motivacional es la expectativa propuesta por Vroom (1964), indicando que el empleado se siente motivado cuando cree que su desempeño conllevará recompensas organizacionales, como bonificaciones y aumentos salariales o promociones cumpliendo sus metas personales.

Satisfacción laboral: perspectivas de diversos autores

Spector (2003) manifiesta que la satisfacción laboral se refiere a los sentimientos de las personas con respecto a diversos aspectos relacionados con el servicio. Por su parte, Siqueira (2008) se refiere a la satisfacción laboral como situaciones placenteras que vive el individuo en la organización en cinco dimensiones como las relaciones con colegas, supervisores, salarios, promoción y el trabajo en sí (Sanín & Salanova, 2014).

Muchinsky (2002) menciona la satisfacción laboral, con los sentimientos que la persona tiene sobre su trabajo en relación a algunas dimensiones. Además, autores como Hollenbeck (2000) enfatizan que el empleado de la empresa puede estar satisfecho con su supervisor o con su colega porque lo ayudarán a lograr algunos resultados valiosos dentro de la organización.

Existe un énfasis en la literatura acerca de la debida importancia de los gerentes en la evaluación de los retornos ofrecidos por la organización en forma de sueldos y ascensos, conviviendo con compañeros y mostrando el desempeño en sus tareas ya que estos factores proporcionan gratitud por parte de sus empleados.

En esta línea de razonamiento, el autor Muchinsky (2002) señala que la satisfacción laboral es un tema de gran interés en el estudio de los psicólogos, observándose desde el siglo XX, donde la condición laboral era precaria, con largas jornadas laborales, etapa en la que no gozaban de beneficios como vacaciones., horas extras, seguro médico, INSS entre otros beneficios (Sanín & Salanova, 2014).

Sanín y Salanova (2014) comentan que existe un cuestionamiento acerca de las condiciones carentes de los trabajadores en cuanto a sus puestos de trabajo, y que en conformidad de los avances en materias de administración de recursos humanos han hecho que estos contextos mejoren, sería imaginable que tales trabajadores actualmente con todas estas condiciones y beneficios estarían satisfechos con la labor que realizan, sin embargo esto no es lo que sucede, ya que los trabajadores relacionan la satisfacción laboral con varias dimensiones que conducen a su satisfacción o insatisfacción.

Esto se debe a que algunos empleados valoran y sienten placer en disfrutar o hacer algo en la empresa, donde para otros sería desagradable o aburrido, porque existen diferencias en las expectativas entre los individuos, provocando así reacciones diferentes.

Así, los autores previamente citados denominan a la satisfacción laboral como una sensación de placer que se obtiene al realizar el trabajo y así permite la realización de valores trascendentales para sí mismos. Además, existen tres elementos para definir la satisfacción laboral: valores, importancia de los valores y percepción (Valdivieso, 2018).

El primer elemento es que la satisfacción laboral es una función de los valores que existen en la mente de las personas. El segundo elemento de la satisfacción laboral es la importancia, señalando que las personas difieren no solo en los valores, sino en la importancia que les dan a estos valores, y estas diferencias son importantes para determinar su grado de satisfacción laboral; debido a esto, las personas otorgan importancia a sus valores. Finalmente se puede considerar a la percepción, ya que la satisfacción establece la percepción que tiene el individuo de la situación actual en relación con sus valores (Valdivieso, 2018).

Sin embargo, Sanín & Salanova (2014) señalan que las personas difieren entre sí en sus preferencias laborales debido a diferencias en sus expectativas de desarrollo y sus niveles de deseo en el trabajo, con algunas personas sintiéndose insatisfechas con un trabajo que requiere responsabilidad, mientras que otras pueden asociar la responsabilidad como una fuente motivadora.

Los retos pueden ser una fuente de satisfacción para algunos individuos por sentirse realizados al completar una tarea difícil, mientras que otros pueden ver

estas recompensas como insignificantes, por lo que se puede abordar a la satisfacción laboral desde dos enfoques: el global y las facetas.

Se puede definir el enfoque global de la satisfacción como un sentimiento único y general sobre el trabajo, mientras que en cuanto a las facetas, se pueden discutir diferentes aspectos del trabajo, como recompensas, sea en forma de salarios y beneficios, o personas relacionadas jerárquicamente con el empleado, sean estos gerentes y compañeros, además de las condiciones de trabajo y su naturaleza en general (Civera, 2008).

Sin embargo, una persona tiene diferentes niveles de satisfacción en relación a las diversas dimensiones, ya que una persona puede estar muy insatisfecha con salario y beneficios y, al mismo tiempo, satisfecha con la dimensión supervisor y compañeros, verificando así la importancia de los enfoques al estudio de la satisfacción.

Civera (2008) expresa que siendo el entorno físico de la empresa un aspecto que puede estimular reacciones emocionales negativas en los empleados, como por ejemplo las temperaturas extremas pueden afectar las actitudes en el servicio, dado que algunas tareas requieren cierta iluminación ambiental y cuando no están debidamente iluminadas pueden ser un factor de insatisfacción en el trabajo.

Además es preciso verificar que las características físicas del ambiente de trabajo, como la limpieza, las instalaciones y los riesgos para la salud, representan un elemento determinante para el desempeño de las tareas y para influir en la satisfacción del empleado en el trabajo.

En cuanto al entorno social, se puede identificar que los supervisores y colegas son fuentes primarias de satisfacción, ya que el empleado puede estar satisfecho

con su jefe o compañeros porque lo ayudan a lograr algunos resultados dentro de la empresa (Gil, Alfonso, & Iguará, 2015).

El aspecto de complejidad de la tarea también revela una relación positiva entre esta fuente y la satisfacción. Así, el aburrimiento que generan algunas tareas sencillas y repetitivas sin retos, para muchos empleados resulta en frustración que a su vez, se manifiesta en insatisfacción.

Sornoza et al. (2020) indican que en relación a los aspectos del trabajo el salario puede ser motivo de satisfacción/insatisfacción, ya que puede haber personas satisfechas con salarios pequeños mientras que otras con salarios altos pueden no estar satisfechas, por lo que se relaciona a la satisfacción con esta variable, especialmente cuando se atribuye justicia en la distribución del mismo y no con la cantidad recibida. Se puede concluir que la satisfacción con el salario también se puede identificar cuando el empleado compara su salario con el de otra persona que desempeña la misma función, en lugar del salario de cualquier otra persona.

En cuanto a los aspectos personales de la satisfacción laboral, se puede encontrar el aspecto de género, considerando que las mujeres están cada vez más presentes en el mercado laboral, desempeñando tareas que tradicionalmente eran realizadas únicamente por hombres. Sin embargo, la mayoría de los estudios que comparan a hombres y mujeres en términos de satisfacción laboral revelan pequeñas diferencias en cuanto al género, por ejemplo, con el hecho de que los hombres tienen la vocación de ocupar funciones gerenciales y mujeres, funciones administrativas, además que se pudo evidenciar que las mujeres tienden a estar más fácilmente satisfechas con el trabajo que los hombres, pero las razones de esto no están claras (Castillo & Cifuentes, 2016).

En relación a la edad, muchos estudios muestran que los empleados mayores están más satisfechos con su trabajo que los más jóvenes, por lo que las personas mayores tienen mejores condiciones y recompensas en el servicio, por tener más tiempo en el lugar de trabajo.

En cuanto a la relación y satisfacción cultural, se ha evidenciado que el nivel de satisfacción no es universal, existen diferencias significativas relacionadas con variables importantes en el trabajo en diferentes países, destacando valores culturales como el individualismo, colectivismo, masculinidad, distanciamiento del poder y la prevención frente a las incertidumbres (Gil et al., 2015).

Aún en lo que respecta a las características personales, se ha demostrado que las personas con un mismo tipo de trabajo y condiciones laborales muy similares pueden variar considerablemente en cuanto a su satisfacción, lo que lleva a algunos investigadores a adoptar una perspectiva de personalidad. No obstante, hay personas que están predispuestas a que les guste su trabajo, mientras que otras no poseen esa misma predisposición.

Calderón (2018) manifiesta que se ha prestado especial atención a dos rasgos específicos: el afecto negativo y el locus de control. La afectividad negativa es la proporción de una persona que experimenta emociones negativas, como ansiedad y depresión, en diversas situaciones, generando insatisfacción; la relación entre la afectividad negativa y la satisfacción laboral se da porque el individuo con gran afectividad negativa tiene grandes posibilidades de experimentar estas emociones negativas en el trabajo, lo que hace que el trabajo sea insatisfactorio.

En cuanto al locus de control, Calderón (2018) indica que se destaca la situación en la que las personas creen o no que dominan las eventualidades de su

vida, pues las personas que creen controlar estas eventualidades se denominan internas y las que creen que el destino, la suerte u otros factores las controlan.

Las eventualidades se denominan externas, y las personas internas están más satisfechas con su trabajo que las personas externas, de modo que los problemas relacionados con la insatisfacción en el trabajo son efectos potenciales, que generan un aumento del absentismo, una mayor rotación, una disminución del desempeño, efectos importantes sobre la salud y el bienestar de los empleados (Fuentes, 2012).

Es así que la satisfacción laboral se relaciona con la satisfacción vital en general, bajo la identificación de que esta conexión puede indicar el nivel de felicidad y bienestar general de la persona. Otro tema considerado es la influencia de la satisfacción en la salud y el bienestar general del individuo, existiendo la expectativa de que un aumento de la satisfacción laboral se traduce en personas más sanas y decididas.

En cuanto al desempeño, Fuentes (2012) señala que el individuo se desempeñará a través de influencias individuales, como habilidad y experiencia, apoyo de la empresa, como recursos y tecnología, además del esfuerzo. En cuanto a la rotación, la insatisfacción es un factor que se impulsa, por lo tanto, los empleados insatisfechos tienen más probabilidades de renunciar a sus trabajos que los empleados que están satisfechos con su trabajo.

En cuanto al absentismo, que es uno de los efectos de la insatisfacción en el trabajo, se la considera una proporción en la que los empleados insatisfechos tienden a perder su asistencia o participación en el trabajo; las personas a las que

no les gusta su lugar laboral tienen más probabilidades de ausentarse del mismo en comparación con las que sí.

Acorde a Salas y Huaranga (2018), los empleados insatisfechos tienen más probabilidades de ausentarse del trabajo. Existe un impacto del absentismo en la productividad, ya que la ausencia de un empleado puede generar acumulación de trabajo para los presentes y perjudicar la producción, ya que los empleados felices son más productivos y tienden a estar menos ausentes.

Las empresas con empleados más felices tienden a ser más efectivas que aquellas cuyos empleados son menos felices, por lo que las organizaciones con empleados satisfechos son más productivas con sus colaboradores, buscando identificar factores que generen la satisfacción de los empleados de la empresa y así buscar caminos, actitudes o herramientas necesarias que eliminan la insatisfacción y aumentan su satisfacción (Civera, 2008).

Coello (2014) acota que diversos estudios han investigado la satisfacción y el impacto del trabajo en profesionales de distintas ramas profesionales, como por ejemplo en el ámbito de salud mental, sin encontrar diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción e impacto del trabajo entre los profesionales que laboran en los servicios comunitarios y en el ámbito hospitalario.

El nivel de educación influye en la satisfacción, develando que a mayor nivel de educación, menor es la satisfacción. Por ello, diversos autores explican que los profesionales más cualificados tienen una mayor expectativa de trabajo, teniendo al apoyo brindado por los compañeros de equipo como el factor más mencionado

como fuente de satisfacción y el que más contribuye a minimizar el impacto del trabajo (Coello, 2014).

Referentes históricos de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un concepto explorado por varios autores e investigadores desde hace poco menos de cien años. En 1930, Kornhauser fue el primer autor en considerar este concepto como un tema de investigación en sí mismo con la publicación del artículo “El estudio de los sentimientos laborales” (Andrade, 2016).

Con aquel primer estudio nace el interés por el concepto de satisfacción laboral, aunque hasta aquel momento no se propuso una definición, no obstante, representó un avance, ya que mucho antes de esa época, se dio más importancia únicamente a las actitudes de los trabajadores.

A partir del artículo de Kornhauser, los estudios sobre la satisfacción laboral han aumentado, existiendo diferencias en las definiciones propuestas por diferentes autores e investigadores. Uno de los primeros autores en intentar definir el concepto de satisfacción en el trabajo es Hoppock, en su libro *Job Satisfaction*, publicado en 1935, en el que define a la satisfacción laboral como cualquier combinación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que produzcan placer o bienestar en su trabajo (Gargallo, 2008).

A partir de esa definición se afirmó que entonces es posible pertenecer a uno de los siguientes tres grupos: los satisfechos, los insatisfechos o, finalmente, los indiferentes con respecto al trabajo. Acorde a esta definición, la satisfacción

laboral, aunque influida por factores ambientales, sigue siendo algo interno (Calderón, 2018).

Otro autor destacado interesado en el concepto de satisfacción laboral fue Edwin A. Locke, que en 1976 publicó una nueva definición según la cual la satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo, resultado de la valoración de las propias experiencias laborales.

Esta definición sería similar a la de otros autores, entre ellos Lofquist y Dawis (1969), Porter et al. (1975), así como Locke y Henne (1986). Maslow, Vroom, Ivancevich y Donnelly definen la satisfacción laboral como una percepción favorable del trabajador frente al rol laboral; se considera además un resultado afectivo del trabajador con respecto a los roles laborales que desempeña, resultado de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas a saber, las necesidades humanas y el empleo incentivos (Pablos, 2016).

A finales del siglo XX, en su obra fundamental titulada “Satisfacción laboral: aplicación, valoración, causas y consecuencias”, Spector (1997) propuso una nueva definición de satisfacción laboral, que sigue siendo hoy una de las más citadas, donde se tiene en cuenta una noción esencial, en la que un trabajador puede estar satisfecho o insatisfecho con diferentes aspectos de su trabajo, sin negar, sin embargo, que la satisfacción también puede considerarse a un nivel más global.

La satisfacción laboral puede verse como un sentimiento general sobre el trabajo o como un amplio conjunto de actitudes relacionadas sobre varios aspectos o facetas de la labor; es esencial tener en cuenta esta distinción entre satisfacción

general y satisfacción específica para una mejor comprensión del concepto de satisfacción laboral.

Oshagbemi (2000), en un artículo titulado “Satisfacción laboral general: ¿qué tan buenas son las medidas de un solo elemento frente a las de varios elementos?”, establece las debilidades importantes que están vinculadas al uso de una sola declaración para medir la satisfacción en el trabajo en su forma agregada:

- Generalmente produce una mayor tasa de trabajadores que dicen estar satisfechos;
- Puede provocar reacciones de tipo defensivo en los encuestados;
- Los encuestados pueden racionalizar los problemas relacionados con su trabajo, expresando así que están satisfechos cuando en realidad no lo están.

Oshagbemi (2000) concluye que los resultados de la medición de un solo ítem tienden a figurar una imagen irreal de la satisfacción en el trabajo, justificando la impresión transmitida por la medición de múltiples ítems.

No obstante, la satisfacción global puede medirse no como una dimensión en sí misma, sino teniendo en cuenta las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, hallazgo que permite profundizar el concepto de satisfacción específica.

Satisfacción específica

La satisfacción específica representa distintas medidas de satisfacción puntuales de varios aspectos del trabajo. En definitiva, estas son todas las dimensiones que permiten hacer estallar el gran concepto de satisfacción laboral y que pueden

explicar, en conjunto, que una persona esté o no satisfecha globalmente en el trabajo (Civera, 2008).

Las dimensiones que permiten medir más adecuadamente el concepto de satisfacción laboral dan acceso a la identificación de todos los puntos de vista de los autores e investigadores sobre las dimensiones a ser utilizadas para medir adecuadamente el concepto (Coello, 2014).

Muchinsky (2002) expone que existen muchas disciplinas que abordan esta temática, que han dado origen al desarrollo de especialistas en relaciones laborales, además de los sociólogos y psicólogos industriales, entre otros. Estas disciplinas han aportado a identificar que la satisfacción laboral se puede alcanzar mediante los siguientes aspectos: a) Trabajos estimulantes y exitosos, b) Interés personal por el trabajo en sí, c) Labores que no sean demasiado exigente físicamente, d) Recompensas justas ligadas a las aspiraciones de los trabajadores, e) Condiciones de trabajo compatibles con las necesidades, f) Objetivos físicos y personales en materia de trabajo, g) Estima de los compañeros, h) Presencia de agentes en la empresa ayudando a los trabajadores a alcanzar sus objetivos, compartiendo sus valores y minimizando los conflictos.

A inicios de la conceptualización de la satisfacción laboral, no existía un consenso sobre qué aspectos deberían considerarse para operacionalizar este ámbito. Debido a un problema terminológico, así como a la historia de la investigación sobre la satisfacción laboral, se han desarrollado síntesis de las dimensiones de la satisfacción laboral y otros tres conceptos relacionados, tales como clima organizacional, calidad de vida en el trabajo, trabajo y cultura organizacional; a pesar de que la expresión satisfacción laboral se ha confundido a

veces en la literatura con actitud, moral e incluso opinión, este concepto ha recibido muchas definiciones a lo largo del tiempo (Castillo & Cifuentes, 2016).

A partir de la década de 1970, algunos investigadores quisieron estudiar un concepto centrado no solo en el trabajo sino además enfocado en la respuesta emocional del trabajador y su impacto en toda la organización, naciendo el concepto de calidad de vida en el trabajo, que satisface de mejor forma las necesidades contemporáneas (Sanín & Salanova, 2014).

Finalmente, a principios de la década de los ochenta, surgió el último concepto relacionado con el ámbito laboral, en forma del estudio de cultura organizacional. Gil et al., (2015) proponen que esto representa una de las variables que determinan la aceptación de cambios en una tarea, la satisfacción de los individuos en el trabajo y la eficiencia de la empresa; esto permitió identificar siete dimensiones comunes a los cuatro conceptos que han sabido resistir enfoques conceptuales, filosofías de gestión e incluso modas, siendo estas: a) Remuneración, b) Supervisión, incluido el liderazgo y la competencia del supervisor tanto a nivel humano como técnico; c) Compañeros, es decir, relaciones entre colegas y la capacidad de un trabajador para ser incluido en un grupo; d) Autonomía, haciendo referencia al dominio de su oficio o profesión; e) Condiciones físicas de trabajo, incluyendo salud, seguridad y horarios, entre otros; f) Comunicación; g) Políticas y reglas.

Aunque se pueden utilizar otras dimensiones para operacionalizar el concepto, estas dimensiones forman un núcleo sólido, siendo utilizadas en diversas investigaciones encaminadas a medir la satisfacción específica. Además de las ya presentadas, otras dimensiones a considerar según Castillo & Cifuentes (2016),

son las siguientes: a) Trabajo *per se*; b) Posibilidades de desarrollo; c) Grado de responsabilidad; d) Reconocimiento-consideración; e) Innovación; f) Información; g) Seguridad en el empleo; h) Variedad en el trabajo; i) Logros y crecimiento; j) Participación; k) Autoridad; l) Estatus; m) Trabajo y vida personal; n) Adaptabilidad; o) Lealtad.

Dependiendo del contexto de investigación y la intención del investigador, podría ser muy relevante estudiar estas otras dimensiones, o incluso todas, ya que reflejan diferentes facetas del trabajo de investigación que pueden explicar que un trabajador se encuentre o no satisfecho en el trabajo.

Teorías de la satisfacción en el trabajo

Escuela de Administración Científica

A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversas teorías en torno al concepto de satisfacción en el trabajo. Comeau (1992), por ejemplo, se basó en cuatro enfoques teóricos principales, partiendo de la escuela de Administración Científica de Frederick W. Taylor (1891), mediante la cual el autor asumió implícitamente que un trabajador que aceptara la filosofía de gestión científica y que recibiera las mayores ganancias posibles con la menor cantidad de fatiga estaría satisfecho y sería productivo, estudiando además los efectos de las largas jornadas de trabajo y los descansos sobre la fatiga y el rendimiento de los trabajadores (Lucero & Manciatto, 2013).

Surgía así teóricamente el interés en la productividad en mayor medida en comparación a la satisfacción laboral; las dimensiones en aquel entonces expuestas giraron en torno a la remuneración y las condiciones físicas de trabajo. A medida

que el estado del conocimiento evolucionó enormemente durante los años siguientes, posteriormente se desarrollaron otras teorías más elaboradas.

Escuela de Relaciones Humanas

La Escuela de Relaciones Humanas surge como resultado de los reconocidos estudios llevados por investigadores en reconocidas fábricas de trabajo, postulando que la satisfacción laboral permite una mayor productividad y que las relaciones humanas en la empresa influyen en gran medida en la satisfacción laboral; tal escuela probablemente alcanzó el apogeo de su popularidad e influencia en la década de 1950, y posiblemente incluso a principios de la de 1960 (Ramos & Triana, 2007).

Herzberg es uno de los autores fundamentales de esta escuela, haciendo evolucionar el concepto de que la ausencia de los factores que permiten la satisfacción laboral conduce inmediatamente a la insatisfacción, por lo que cuestiona la idea de que son exactamente los mismos factores los que conducen tanto a la satisfacción, por su presencia, como a la insatisfacción - por su ausencia.

Dado que la teoría de Herzberg marca un momento decisivo en el estudio de la satisfacción laboral al provocar un levantamiento teórico que continúa perenne, no obstante luego de la creación de ambas escuelas administrativas, surge una tercera gran corriente teórica, que son los Modelos de Causalidad.

Los Modelos de Causalidad se originan por un aumento en la popularidad de las encuestas de satisfacción laboral y principalmente la investigación cuantitativa sobre el tema. Este enfoque ganó popularidad a partir de la década de 1950; estos trabajos no siempre sitúan su análisis en una perspectiva social más general y en

ocasiones desconocen los conceptos de la sociología crítica, lo que llevó al origen de la Escuela Crítica (Ramos & Triana, 2007).

La Escuela Crítica no sitúa la satisfacción laboral como problemática de estudio, sino que adopta un concepto más amplio, el de alienación, postulando que la satisfacción laboral puede entenderse mejor refiriéndose a las relaciones sociales, aproximándola a este fenómeno social en toda su complejidad y en sus diversas manifestaciones.

Teoría bifactorial de Herzberg

La teoría bifactorial de Herzberg sugiere que el hombre tiene dos series independientes de necesidades, cuya realización provoca diferentes estados psicológicos; los elementos que explican los dos estados no son los mismos y pueden clasificarse en dos grandes grupos, determinando que lo opuesto a la satisfacción es la insatisfacción (Pablos, 2016).

El primer grupo está formado por factores gratificantes, también llamados factores de satisfacción, que se refieren a la motivación. Se relacionan con el contenido de las tareas e incluyen la responsabilidad, la tarea en sí, el logro, las posibilidades de avance, también identificados como promoción, y la consideración; cuando están presentes, estos factores tienen el poder de inducir la satisfacción de una persona, pero conducen a un estado psicológico de insatisfacción cuando están ausentes (Fuentes, 2012).

Los factores de higiene, que componen el segundo grupo, no tienen el efecto de incrementar la satisfacción, sino que solo es probable que, en cuanto se proporcionen, reduzcan la insatisfacción. Estos diversos factores, directamente

relacionados con el entorno en el que se realiza el trabajo, permiten al ser humano protegerse de su entorno, refiriéndose a la naturaleza animal de todos los seres humanos; este grupo incluye salario, seguridad laboral, condiciones materiales de trabajo, relaciones tanto con compañeros, subordinados y superiores, supervisión, políticas organizativas y vida personal (Pablos, 2016).

Si bien la publicación de la teoría bifactorial es un momento decisivo para la investigación relacionada con la satisfacción laboral, tiene sus límites, ya que ninguna investigación ha logrado replicar los resultados de Herzberg cuando utilizó diferentes métodos para identificar necesidades y medir su función; de esta manera, la creación de dos grupos distintos de factores puede explicarse por artefactos del método utilizado (Sornoza et al., 2020).

A pesar de esta limitación, no se puede negar que Herzberg permitió entender que otros factores, más relacionados con el contenido del trabajo, podrían explicar la satisfacción y la motivación de los trabajadores; además, esta teoría inspiró y sigue inspirando a muchos investigadores.

La relación entre la satisfacción laboral y otras variables

Hoppock (1935) planteó que la satisfacción laboral puede ser función de muchas variables, no obstante, sigue siendo una suposición. A lo largo del tiempo, se han realizado diversos estudios sobre la cuestión, confirmando la hipótesis planteada por Hoppock y relacionando a la satisfacción laboral con otros conceptos, como el desempeño, el estrés, la personalidad y el absentismo (Calderón, 2018).

Se ha demostrado un vínculo positivo entre la satisfacción laboral, la salud física y los comportamientos de ciudadanía organizacional, mientras que existe un vínculo negativo entre el agotamiento y la conducta inadecuada en el trabajo, además a la rotación voluntaria.

Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño del empleado

Gil (2015) examinaron el papel de los factores extrínsecos y sociodemográficos en la satisfacción laboral de los empleados y descubre que ambos factores juegan un papel importante en el diseño de la satisfacción laboral. Chaudhury & Banerjee (2004) estudiaron los componentes que afectan la satisfacción laboral de los empleados descubriendo que existen varios factores de los que depende como el entorno laboral, la experiencia y el salario.

Coello (2014) encontró los factores que inciden en la satisfacción laboral de los empleados, indicando que el salario, el liderazgo, los compañeros de trabajo, formación y promoción, condiciones laborales son algunos de los factores afectivos de satisfacción de un empleado en la organización.

Valdivieso (2018) encuentra el impacto del entorno de trabajo en la satisfacción laboral de un empleado y encuentran que existe una relación positiva entre ambos aspectos; se consideran componentes determinantes de la satisfacción laboral del empleado en la organización a la naturaleza del trabajo, la remuneración, la seguridad laboral y las oportunidades de promoción, y equilibrio entre la vida laboral y personal, son algunos de los factores que contribuyen a la satisfacción laboral de un empleado en la organización.

Se han hecho además estudios acerca del efecto del compromiso de los empleados en la satisfacción laboral encontrando las variables que son responsables de la satisfacción laboral de los trabajadores y también encontrando las formas en que se puede maximizar la satisfacción de los mismos.

Boluarte (2019) mide el nivel de satisfacción de los empleados y encuentra que hay diversas variables que ayudan a mejorar el nivel de satisfacción del empleado en la organización: a) Empoderamiento y Ambiente Laboral, b) Relación Laboral, c) Salario, d) Perspectivas Futuras, e) Capacitación, f) Participación Laboral, g) Rotación de trabajo.

Estudios adicionales dirigidos a empleados de empresas de distintos sectores, desde manufactura hasta prestación de servicios, sea en el sector público o privado, arrojaron hallazgos en los que se determinó que los empleados experimentan satisfacción dependiendo de algunos factores y no de los sectores per se, reafirmando que factores como las condiciones laborales, las instalaciones de bienestar, la compensación, y el procedimiento de manejo de quejas son algunos de los componentes que juegan un papel importante en la satisfacción laboral y por ende, en el desempeño del trabajador (Sornoza et al., 2020).

Desempeño laboral

El desempeño laboral es uno de los elementos vitales en la investigación del comportamiento organizacional, se considera como un indicador primario para una organización efectiva, acorde a Benalcázar (2020). Robbins (2004) reveló que el

desempeño laboral de los empleados es un factor importante de una organización que la impulsa a ser excelente.

Desde las últimas dos décadas, el término desempeño laboral se ha convertido en el componente clave de la gestión de recursos humanos, la psicología organizacional e industrial. Según Bernasconi (2015) el desempeño en el trabajo es un tema crítico del mundo competitivo actual, por lo que el cómo mejorar el desempeño y cómo retener a los mejores es uno de los mayores desafíos para la gestión de recursos humanos en todas las organizaciones; el desempeño laboral generalmente se refiere a un resultado importante que facilita a una organización predecir y recompensar el comportamiento de sus miembros.

Es de alta aplicabilidad tanto para las partes interesadas como para las organizaciones de la sociedad educativa, siendo un componente fundamental de la industria educativa, la investigación conductual, la reforma y el entorno efectivo. Bastidas (2020) afirmó que el éxito y el fracaso de cualquier organización dependen del desempeño laboral de sus empleados, siendo considerada como un componente importante de investigación del comportamiento organizacional y también actúa como un indicador de organizaciones efectivas.

En la era actual, la calidad y los productos de la sociedad educativa están categóricamente predispuestos por el desempeño laboral de los docentes. El desempeño ineficaz de un maestro desequilibrará a toda la sociedad educativa, por lo tanto, para el desarrollo de una educación sólida del sistema, es obligatorio que los docentes tengan un desempeño laboral dinámico.

El desempeño laboral es uno de los constructos endógenos críticos para los investigadores de diferentes campos como las ciencias del comportamiento,

negocios, educación, psicología organizacional y sociedad en general. Durante un par de décadas, diferentes investigadores han intentado definir el término desempeño laboral en un contexto conductual, como por ejemplo Coello (2014), que definió el desempeño laboral como un conjunto de comportamientos que los empleados adoptan durante su trabajo.

Muchinsky (2002) definió el desempeño laboral como un conjunto de comportamientos de los empleados que se pueden medir, monitorear y evaluar, además de ser un concepto multidimensional que describía cómo uno completa una tarea que se centra en la eficiencia, las habilidades, las iniciativas y la utilización de recursos.

Sanín y Salanova (2014) afirmaron que el desempeño laboral generalmente se refiere a los comportamientos relevantes de un empleado hacia las metas organizacionales. De manera similar, el desempeño laboral está bien explicado desde el punto de vista del comportamiento, donde un individuo se concentra en tareas relacionadas con el trabajo, con la capacidad de evaluar el desempeño laboral precisamente al eliminar el sesgo de calificación, ya que solo se puede lograr cuando se cumplen los criterios de salida de un entorno de trabajo está claramente definido.

Inga (2020) considera el desempeño laboral como un constructo multidimensional que indica cómo bien un empleado realiza su trabajo junto con el grado de iniciativas tomadas, comportamiento reflejado, con recursos humanos e ingenio demostrado mientras encuentra una solución a problemas encontrados.

El desempeño laboral se lo puedo definir en términos de comportamientos observables y no observables que pueden evaluarse, además de ser un acto que

involucra tanto procesos como producto. También puede ser considerado como como competencia, es decir, qué tan bien un titular puede hacer el trabajo.

De manera similar, Spector (2003) definió el desempeño laboral como una acción o comportamiento que posee un empleado a nivel individual, siendo un resultado esencial de la autoevaluación básica, de manera que los empleados con puntajes altos de desempeño parecen más motivados mientras realizan sus trabajos debido al aumento de su confianza y habilidades, siendo multidimensional.

Boada (2019) expresa que el desempeño laboral es el comportamiento individual relacionado con las metas organizacionales. Los actos y acciones individuales se llevan a cabo durante un período de tiempo específico, comprendiendo comportamientos que se pueden evaluar. En consecuencia, estas actividades individuales son consistentes con los objetivos de la organización y están influenciadas por los factores básicos que controlan el comportamiento de un individuo, es decir, las emociones.

El origen del desempeño laboral es tan antiguo como el origen del desarrollo de los recursos humanos. Se puede rastrear una descripción del concepto a partir de los estudios pioneros realizados a principios del siglo XX en el campo actual, encontrando un poco de interés de los investigadores por el desempeño laboral hasta la década de 1940, hasta que comenzó a florecer el monitoreo de las actitudes de los empleados (Spector, 2003).

Desde mitad del siglo XX se ha observado un aumento continuo en la literatura sobre el desempeño laboral. Este aumento en el campo del desempeño laboral continúa creciendo a una velocidad rápida; desde el contexto posterior a la Segunda Guerra Mundial, los investigadores de recursos humanos mostraron un

gran interés en estudiar el efecto de varios enfoques sobre el desempeño laboral de los empleados; entre estos se puede nombrar:

Teoría de diseño de puestos, por Trist & Bamforth (1951)

Teoría de roles, impulsada por Kahn et al., (1964)

Teoría de sistemas socio-técnicos, definida por Chermis (1976)

Teoría del diseño del puesto y características del puesto, expresada por Fried & Ferris (1987).

El desempeño laboral se ve afectado positivamente por el diseño y las características del trabajo. El concepto de que el desempeño fue multidimensional fue apoyado por varios investigadores desde la década de 1990 hasta la actualidad (Yusoff et al., 2014). Además de esa conceptualización, mantiene una definición dinámica, ya que la variabilidad en el desempeño laboral se debe al proceso de aprendizaje y cambios, sean a largo plazo o temporales, en las actividades laborales individuales (Bernasconi, 2015).

Boluarte (2019) manifiesta que la forma en la que diversas tendencias, tales como aprendizaje constante, proactividad, fomento del trabajo en equipo, avance tecnológico y globalización, están intensificando la naturaleza dinámica del desempeño laboral.

Siqueira (2008) afirmó que el desempeño laboral entre las organizaciones ocupa una posición clave, siendo considerado una medida confiable y válida para evaluar el comportamiento laboral de un individuo. Clásicamente, el desempeño laboral se midió utilizando diferentes métodos, como por ejemplo con la actitud hacia diferentes componentes relacionados con el trabajo, como por ejemplo

actitud hacia los supervisores, la velocidad del trabajo, representatividad, política y salarios proporcionados.

Muchinsky (2002) señala que el uso de cuestionarios y entrevistas para evaluar el desempeño laboral de los empleados es una de las herramientas tradicionales, definiendo una clasificación. Entre las variables a evaluar, se han empleado los datos salariales para acceder al desempeño laboral, además de otras herramientas como pruebas de conocimiento sobre el trabajo, escalas de calificación, cuentas guardadas, calificación de compañeros, autoevaluación y calificación del supervisor.

Según Hollenbeck (2000), las calificaciones otorgadas por pares y supervisores se utilizan con mayor frecuencia para evaluar el desempeño laboral de los empleados; no obstante, evaluar el desempeño laboral a través de calificaciones de los supervisores implica juicios personales, no siendo apropiado ya que puede haber un sesgo debido a razones de agrado o disgusto individual de los supervisores y subordinados, por lo que un constructo compuesto que incluye varias dimensiones para medir el desempeño laboral parece ser posible siempre que esté justificado teóricamente.

Teoría de las características laborales

Parker (2014) indica que acorde a la teoría de las características laborales, de las actitudes y el desempeño en el trabajo de Hackman y Oldham (1980) se establece que la satisfacción laboral del empleado, la motivación laboral intrínseca y la productividad son una función de las características de un trabajo.

Las características centrales son la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la importancia de la tarea, la autonomía y la retroalimentación. La teoría también establece que las actitudes y el desempeño de los empleados están moderados por la necesidad de crecimiento psicológico del empleado; es así que los empleados con bajo crecimiento necesitan fortaleza, ya que son menos receptivos a las características del trabajo que los empleados con alto crecimiento que necesitan fortaleza (Ricardo, 2021).

Los resultados obtenidos de los estudios diseñados para probar la teoría han mostrado que las proposiciones relacionadas con la satisfacción laboral y la motivación intrínseca estaban débilmente respaldadas, ya que no se apoyaron las propuestas relativas a la productividad. Además, los efectos moderadores del crecimiento necesitan fortalecerse en las relaciones entre las características del trabajo y las medidas de resultado fueron exageradas.

Parker (2014) comenta que se encontró que las definiciones de las características del trabajo, especialmente la variedad de habilidades, no estaban bien establecidas y se sugirió que esto podría explicar en parte el fracaso de muchos estudios para identificar las características independientes del trabajo. Tampoco se suele considerar la utilización de habilidades como un determinante importante de los resultados laborales, formulando suposiciones injustificadas sobre la fuerza de la asociación entre las características percibidas y objetivas del trabajo.

Capítulo II

Marco Referencial

Entre los estudios destacados en Ecuador acerca de la satisfacción laboral como aspecto influyente del desempeño en el trabajo se puede encontrar un proyecto realizado por Tapia (2020) para la Universidad Técnica de Ambato, titulado “El reconocimiento laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito”, en el que si bien no se habla de la satisfacción y del desempeño laboral de manera integral, se abarca dos componentes muy importantes de estos ámbitos, como lo son el reconocimiento laboral y sus efectos en la rotación de talento humano de las organizaciones.

El autor analiza que el costo de desvinculación de un talento humano resulta costoso para las empresas, siendo el caso de que en la mayoría de los casos se desconocen las causas reales del por qué un individuo decide renunciar a su trabajo. Precisamente la interrogante acerca de qué lleva a los trabajadores a decidir acerca de su desvinculación presenta el cuestionamiento acerca de si el reconocimiento laboral es la motivación principal para dar un sentido de pertenencia a los empleados de menor edad.

Tapia (2020) determinó así la relación existente entre el reconocimiento en el trabajo y la rotación/desvinculación de los empleados considerados como Millenials en las empresas ubicadas al norte de la ciudad de Quito, pudiendo identificar lo que esta generación considera de importancia en sus plazas laborales antes de decidir abandonar su trabajo.

El autor empleó una indagación cualitativa o positivista como metodología de estudio, utilizando un método científico y deductivo de corte no experimental, de naturaleza correlacional, el cual gracias a una indagación de campo permitió el levantamiento de información de 66 individuos ex trabajadores del norte de Quito, en específico del sector conocido como “La Floresta”, analizando de manera estadística los resultados.

Los hallazgos revelaron que el 18,2% de los encuestados expresan que la falta de crecimiento profesional es una causal de importancia que puede llevar a la decisión de desvinculación; mientras, el 15,2% sostiene que además del reconocimiento en el trabajo, las condiciones tecnológicas y físicas llevaron al abandono de su rol laboral.

Tapia (2020) concluye así que la generación Millennial del sector La Floresta ubicada al norte de Quito no cree que el reconocimiento laboral es una única motivante para que exista desvinculación de las empresas dónde laboraban, por lo que se puede considerar que esta decisión se da debido a la suma de esta y otras variables.

Benalcázar (2020), en su estudio titulado “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES”, realizado para la Universidad Andina Simón Bolívar, realizó una investigación cuyo objetivo fue el analizar de manera segregada dos variables independientes, de modo que se las pueda relacionar posteriormente, evidenciando la existencia de una correlación estadística.

El estudio de Benalcázar (2020) abarca el ámbito de las empresas de exploración minera ya que la empresa Luminex Resources se dedica a esa

actividad, teniendo varias concesiones en territorio nacional; la organización de estudio mantenía laborando a 225 trabajadores, no obstante, el autor considero únicamente al staff con contrato fijo, que ascendían a 48 individuos.

La organización no realizaba evaluaciones de desempeño, de modo que el estudio de Benalcázar (2020) ha originado un instrumento evaluativo de gran aplicación para la obtención de resultados de importancia, adquiriendo información que brindó datos concretos acerca de la situación de la compañía en relación a sus trabajadores.

El autor midió la satisfacción laboral a través de una prueba que permitió los resultados de manera individual, realizando un análisis comparativo de las variables de estudio de manera generaliza y segmentada. Se encontró que existía una débil correlación entre las variables, generándose una relación inversa, por lo que cuando una variable incrementa la otra puede disminuir y viceversa, sin relacionarse. Finalmente, el estudio propone recomendaciones enfocadas en análisis de retroalimentación de los trabajadores acerca de sus condiciones, de modo que se ofrezcan talleres o capacitaciones que permitan superar las debilidades halladas durante las evaluaciones de desempeño enfocado en competencias individuales.

Bastidas y Albarracín (2020) en su trabajo de titulación llamado "Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa Llermat Súper Pollo", realizaron una indagación que tenía por objetivo el definir la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa LLERMAT "Súper Pollo", estudio en el cual se evaluaron aquellas dos

variables, las dimensiones que posee cada una y las potenciales diferencias entre sucursales.

Las autoras aplicaron una metodología explicativa, descriptiva y cuantitativa, intentando comprender la potencial relación entre las variables de estudio; se aplicaron tres cuestionarios enfocados en la recolección de información, dirigidos hacia la identificación de la satisfacción laboral, desempeño en el trabajo y la auto-evaluación del desempeño por parte de los empleados.

La validez y confiabilidad de los instrumentos de medición fue analizada mediante el indicador alfa de Cronbach, sumado a una comparación de hallazgos acerca de las variables analizadas por sucursal, contrastando la diferencia de las medias estadística, en conjunto con la revisión de mínimos cuadrados ordinarios para visualizar la potencial relación entre desempeño y satisfacción.

Finalmente, Bastidas y Albarracín (2020) realizaron un análisis factorial que resumió los planteamientos distintos en dimensiones, obteniendo en términos universales que la satisfacción en el trabajo, en el caso particular de la empresa de estudio es muy buena, siendo el resultado similar en el caso de la relación entre el desempeño laboral y su autoevaluación, con una coincidencia en ambas evaluaciones. En última instancia, las autoras concluyen que no existe una relación considerable entre satisfacción y desempeño en el trabajo para los colaboradores de la organización de estudio, evidenciándose diferencias entre los resultados revisados por sucursal.

Bastidas y Sauhing (2020) presentan con su análisis “Satisfacción laboral y su relación en la optimización del desempeño laboral en los funcionarios públicos” realizado como proyecto de grado para la Universidad Estatal de Milagro, un

análisis de la satisfacción laboral, definiéndola como un estado de emoción que genera placer, y que es resultado de la introspección de las experiencias en la empresa, existiendo una correlación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción experimentada.

En el estudio realizado por aquellos autores, pudieron demostrar que los trabajadores mantienen una actitud positiva hacia sus labores si se halla un entorno de colaboración hacia ellos; aquel estudio tuvo como objetivo analizar de manera focalizada la relevancia de la satisfacción laboral y la capacitación de funcionarios en cargos públicos para la optimización del desempeño en el trabajo.

Los objetivos específicos que se plantearon en el estudio de Bastidas y Sauhing (2020) comprendieron la mejora del desempeño en el trabajo en el sector público, eliminando la insatisfacción de los ciudadanos que se atienden en estos organismos gracias a la identificación de la capacitación pertinente para el alcance de objetivos institucionales y de sus propias necesidades.

La investigación no experimental de corte cuantitativo se diseñó de forma correlacional y transeccional, empleando la estadística descriptiva para la ejecución de mediciones en las dos secciones de aquel estudio, mediante una prueba piloto en que fueron parte de la muestra veinte servidores públicos que ejercían roles operativos y administrativos en el distrito sanitario 12D05 Palenque-Vinces.

El estudio de tales autores concluyó la importancia de las capacitaciones para la mejora de la eficacia y eficiencia de procesos en los que se destacan beneficios del desarrollo de aquellos programas en las entidades públicas, además de la

relevancia y el valor que se manifiesta gracias al fortalecimiento de los recursos humanos de la empresa.

Entre los estudios de relevancia a nivel regional, se encuentra el análisis titulado “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”, realizado por Boada (2019), en el que hace un énfasis en la influencia positiva de la satisfacción laboral en el desempeño en el trabajo, además de su efecto en la productividad global de la organización.

No obstante, Boada (2019), indica que diversos estudios acerca a distintos roles laborales obtienen conclusiones inversas en cuanto a tal relación, en conjunto con una escasa bibliografía acerca de tales correlaciones, especialmente en el caso de empresas dedicadas a la seguridad.

La finalidad del estudio de Boada (2019) fue la verificación de la relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño en los roles de agente de seguridad en una organización que ofrecía servicios de protección y vigilancia con presencia en Lima; la investigación realizada por el autor fue de naturaleza correlacional y descriptiva, empleando una herramienta de evaluación de desempeño de autoría propia, en adición a un cuestionario para la identificación de la satisfacción laboral, también desarrollado por la autora Palma (2005); los dos cuestionarios fueron aplicados a una muestra considerable de los trabajadores en el rol laboral en cuestión.

La investigación arrojó resultados que indicaron que la correlación entre desempeño y satisfacción en el trabajo, los cuales fueron significativos.

Adicionalmente, se reveló que el ámbito de satisfacción laboral que presenta una

correlación alta con el desempeño es aquel relacionado con la significación de la labor/tarea.

El componente de satisfacción que presentó una correlación inferior con el desempeño fue aquel de remuneración económica; los resultados obtenidos por el autor lo llevaron a sugerir que se evalúe periódicamente la satisfacción que sienten los empleados, midiendo distintos componentes de esta, interviniendo en el caso de detectarse insatisfacción en el trabajo, de modo que se pueda motivar al empleado en las ámbitos identificados.

Inga (2020), presentó un análisis de “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú”, realizado para la Universidad Científica del Sur, cuyo objetivo fue la determinación de la relación entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo, en un período que abarcó el análisis de datos del 2016 al 2019, enmarcando el trabajo con una metodología descriptiva de diseño documental.

El autor empleó una matriz de datos como instrumento de recopilación de información; definió una población de estudio de cuarenta tesis, revisando las variables de satisfacción y desempeño laboral, entre los años 2016 – 2019, pudiendo hallar evidencias de que existe una nomenclatura prolífera en cuanto a diseño y tipo de indagación.

Inga (2020) además pudo visualizar una correlación entre el desempeño en el trabajo y la satisfacción laboral en las empresas de Perú, observando que existen vastas maneras de dimensionar ambas variables de estudio, lo que destaca la importancia de considerar los distintos aspectos incidentes en la satisfacción y mejorar las condiciones de los trabajadores.

El estudio “Satisfacción laboral y desempeño”, desarrollada por Salazar (2019) para la Universidad Pontificia Bolivariana, permitió discernir la importancia del clima laboral en las empresas, recalcando su incidencia en el desempeño y satisfacción laboral, gracias a la concepción que los trabajadores puedan tener de tal clima en la organización, sin importar su objeto social.

El estudio desarrollado por Salazar (2019) estuvo orientada a la realización de una exploración bibliográfica acerca de diversas variables que inciden en una empresa, considerando los conceptos de tareas y su directa influencia con la productividad.

La contribución de la satisfacción laboral en el bienestar y felicidad de los empleados, es un indicativo para que las empresas apunten a la mejora de ese aspecto, impulsando el desarrollo de trabajadores más eficientes, existiendo una necesidad urgente de que consideren la evaluación periódica de la satisfacción de sus colaboradores, y que tan abiertos al cambio se encuentran.

Situación actual del objeto de estudio

Según la encuesta reporte global *Randstad workmonitor Q3 2018*. La satisfacción laboral más alta se encuentra en México con 82% de los empleados satisfechos, India con 81% y los Estados Unidos 80%, mientras que la lista de los países con la satisfacción laboral más baja comprende a Japón comprendiendo el 44% y Hong Kong con el 46% (Randstat, 2018).

La encuesta de Randstat realizada en 2018 también demuestra que para alcanzar la satisfacción laboral en nuestra empresa se deben llevar a cabo algunas medidas que contribuyan al bienestar de los empleados, ya que tal como muestran los

resultados de tal encuesta, 4 de cada 10 personas creen que su compañía no hace nada para crear un buen ambiente laboral mientras 6 de cada 10 trabajadores reconocen que su empresa lleva a cabo medidas que contribuyen al bienestar y a la satisfacción laboral de sus empleados, mientras que el 35% de la muestra menciona que estas medidas no son suficientes para que se sientan plenamente satisfechos en su lugar de trabajo. Algunas de las medidas a tomar en cuenta son:

- a) Un trato justo por parte de los superiores,
- b) Un ambiente físico adecuado y propicio para la realización de las tareas,
- c) La posibilidad de que el individuo pueda aplicar sus conocimientos,
- d) Un clima laboral sano.

Una de las variables de mayor estudio en el campo organizacional es la satisfacción en el trabajo ya que los administradores desean identificar cómo frenar problemáticas inherentes al contingente humano, tales como la rotación en el trabajo, ausentismo y baja productividad, entre otras, de manera que se pueda ofrecer mejores recompensas a sus colaboradores.

Contrastado con el enfoque organizacional acerca del nexo entre la satisfacción en el trabajo con la productividad, la psicología profesional pone en visión a la satisfacción laboral desde la experiencia del empleado, conceptualizando la satisfacción en el trabajo como el sentimiento generalizado o actitud que un empleado manifiesta en relación a su trabajo.

La actitud comprende un componente de cognición que es la certeza de evaluación sobre lo que prefiere o no una persona en su plaza laboral. La satisfacción en el trabajo de forma general podría explicarse como la suma de las partes de una labor que puede gustarle o no al empleado, por lo que cuando la satisfacción general se incrementa, se desatiende la satisfacción en las distintas

etapas laborales, no obstante, cuando la satisfacción a nivel global disminuye, indagar los ámbitos de manera individual puede dar razón de la baja moral al discernir los componentes del trabajo que desmotivan, para que se pueda medir y conceptualizar de distintas maneras.

En el caso de la empresa de distribución de químicos de limpieza Quimglobe S.A., la problemática de satisfacción en el trabajo se presenta de la misma forma, ya que similar a casos de estudios ya revisados, se ha conceptualizado a la satisfacción laboral como el producto indirecto de afrontar las tareas del desarrollo profesional en la etapa de asentamiento en el rol dispuesto, de modo que se vincula los ámbitos de tal satisfacción con el producto directo del alcance de metas.

En el caso de las empresas de distribución en general, y en especial de aquellas del sector de limpieza industrial, la estructura de los roles sociales del empleado influye en la satisfacción en el trabajo, desde los cargos administrativos altos, como los gerenciales y financieros, hasta los operativos, como ventas, contabilidad y manejo de inventario.

Por ejemplo, la labor parcializada o poco definida hace que las interacciones varíen, de modo que los roles sociales del empleado pueden generar efectos negativos como resultado de una ausencia de cultura organizacional definida o canales de comunicación claros, de manera que la insatisfacción en el trabajo puede ocasionarse o coincidir con conflictos de puestos de trabajo o roles sobrecargados.

Es considerable además el entorno social que manejan los empleados, desde familia, amigos y compañeros, quienes influyen en la relación personal del trabajador con la empresa, especialmente en etapa de pandemia donde las

exigencias laborales para el sector productivo de distribución de insumos de limpieza se han incrementado consistentemente, extendiendo los esfuerzos y tiempo en el trabajo.

Algunos empleados pueden presentar insatisfacción en el trabajo ya que este no es flexible en cuanto a horarios o la organización no son idóneos para que se mantengan interacciones familiares o sociales; en efecto, estos componentes sociales son de importancia para la motivación del individuo.

La relación entre trabajo y esparcimiento también son motivo de importantes análisis, ya que son aspectos a considerar en la cultura organizacional de una empresa, generando camaradería y buen vivir, dado que algunos tipos de personalidades pueden sentir una satisfacción laboral alta, mientras que otras se ven mayormente afectadas por situaciones problemáticas incidiendo en sus funciones esenciales, tanto dentro como fuera de la empresa.

La satisfacción laboral y sus efectos se han investigado en extensas bibliografías desde distintas perspectivas, con sugerencias que van desde el abandonar el trabajo que no produce satisfacción, hasta intenciones de mejora que permitan innovar las condiciones del trabajador, llevándolo hacia una satisfacción sostenible.

Un mayor estrés laboral por parte de empleados que experimentan insatisfacción solo genera una reducción del bienestar emocional a nivel general, ya que al ocurrir una insatisfacción crónica, se puede llegar a consecuencias como el síndrome de burnout, también denominado síndrome del agotamiento laboral, el cual se asocia a una extensa lista de síntomas psicológicos y físicos; justamente

tales consecuencias potencialmente peligrosas son parte del contexto problemático que experimenta la empresa Quimglobe S.A.

La empresa QUIMGLOBE S.A., con Registro Único del Contribuyente (RUC), y siendo un contribuyente activo, históricamente tuvo su inicio de actividades oficialmente en enero de 2018, siendo una empresa privada ubicada en la Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil y parroquia Pascuales, encontrándose al norte de la ciudad, en la ciudadela Huancavilca Norte Mz 1 Villa 22.

Los trabajadores de la empresa Quimglobe S.A. llegan a un total de 36 personas quienes se desenvuelven en las distintas tareas que necesita la distribuidora, desde administrador financiero hasta bodegueros.

Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador en su Capítulo segundo, Art. 33, bajo la temática de los Derechos del Buen Vivir, perteneciente a la sección octava, enfocada en el Trabajo y Seguridad Social, señala a la labor como un deber y derecho social, siendo base económica del país/individuo, fuente de realización personal, y un derecho económico.

Tal legislación reafirma que el Estado debe garantizar a quienes trabajen el respeto total, que comprenda justicia en sus retribuciones y remuneraciones, dignidad, decoro en sus vidas, y libertad en elegir su trabajo, el cual debe ser saludable cuanto mínimo (Asamblea Nacional, 2008).

En el Art. 326 de la Carta Magna, capítulo segundo perteneciente a los Derechos del Buen Vivir, que expone las Formas de Trabajo y su Retribución, en su tercera sección, se indica que el derecho a laborar se cimenta en principios

esenciales que van desde un ambiente idóneo y propicio, que asegure integridad, higiene, seguridad, salud y bienestar.

La rehabilitación de todo individuo luego de experimentar un accidente laboral o enfermedad, será un derecho esencial en conjunción con la integración al trabajo, y el mantenimiento de la relación empleador-empleado; de esta manera, se complementan todos los derechos psicológicos y físicos a los que debe acceder un ser humano en su lugar de trabajo.

El Art. 363 de la Constitución ecuatoriana señala finalmente que el gobierno debe asegurar la formulación de políticas públicas que aseguren la prevención, promoción, atención integral en salud, curación y rehabilitación, fomentando además prácticas sanas en los aspectos comunitario, familiar y laboral.

La investigación presentada se enfoca en la normativa legal de instituciones estatales, de modo que es preciso fundamentarse en el Reglamento de la Ley Orgánica de Servicio Público (2010); esta Ley define de manera puntual el Subsistema de Evaluación del Desempeño empleada en el sector público.

En su Art. 76, se señala que el Subsistema de evaluación del desempeño es un compendio de técnicas, protocolos, normas, métodos y procedimientos en armonía, los cuales son transparentes, libres, justos e imparciales, sin arbitrariedad, que de forma sistematizada encamina la evaluación sometida a parámetros objetivos de acuerdo a las responsabilidades, funciones y perfiles del rol laboral.

La evaluación tendrá que ser fundamentada en indicadores de naturaleza cualitativa y cuantitativa en el ámbito de gestión, con enfoque de incentivar el alcance de los propósitos y metas de la institución, el crecimiento profesional de los servidores públicos, y la constante mejora de la calidad del servicio público

ofertado por todas las instituciones, entidades, organismos y personas jurídicas determinadas en el Art. 3 de la ley previamente descrita.

En cuanto a la evaluación, el Art. 215 indica que debe existir una evaluación constante del desempeño de los recursos humanos, cimentada en la programación de las instituciones y las metas obtenidas conforme a los parámetros emitidos por el Ministerio de Relaciones Laborales, cuyos objetivos deberán ser identificados con anterioridad por el servidor público.

El Art. 216 señala que esta evaluación debe ser programada, con la intención de estimular y medir el desempeño de la empresa, los procesos internos y a los trabajadores, a través de la cimentación de metas, objetivos, indicadores sea cualitativos y cuantitativos con base a una cultura organizacional administrativa que se enfoque en observar y conseguir los resultados proyectados, así como una norma de rendición de cuentas que impulse el desarrollo profesional en servicios públicos, con un enfoque de mejoras de la calidad del trabajo, mejorando la calidad de vida de las personas.

Capítulo III

Marco Metodológico

Esta sección comprende la definición de las variables que son motivo de investigación, además de determinar el método, enfoque y alcance de la indagación; el establecimiento del uso de los instrumentos y técnicas para la recopilación de datos también se realiza en esta sección, con la intención de abordar a la muestra de estudio de manera efectiva.

Enfoque de la Investigación

El enfoque cuantitativo se definió como una indagación que da acceso a la recopilación de datos, caracterizada por ser cuantificada y medible; en esta clase de análisis, la herramienta usada representa un rol de importancia a causa de su confiabilidad, validez y factibilidad.

El enfoque cuantitativo permite predecir y generalizar, fundamentándose en medir numéricamente, contabilizar los datos y otorgar valores numéricos, siendo componentes que inciden en la realización de un análisis completo e integral (Alayza, Cortés, Hurtado, Mory & Tarnawiccki, 2017).

La investigación desarrollada presenta precisamente un enfoque cuantitativo dado que a través de la recopilación de información numérica y del empleo de instrumentos estadísticos se pretende realizar un análisis de la relación existente entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral del personal de la empresa distribuidora de químicos de limpieza industrial Quimglobe S.A.

Método de Investigación

Acorde a Arias (2015), el método deductivo comprende de manera inclusiva las premisas definidas, siendo una clase de razonamiento que va de lo general a lo particular, de manera que si las proposiciones son verdaderas, las conclusiones son de la misma naturaleza.

La indagación estuvo caracterizada por la sustentación del método deductivo, determinado con el objetivo de alcanzar resultados generalizados partiendo de un análisis con fundamentación teórica definida; cabe recalcar que el método deductivo va correlacionado al enfoque cuantitativo, de modo que se obtuvo información numérica que dio acceso a erradicar los errores que inciden en el momento de definir la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral del personal de la empresa distribuidora de químicos de limpieza industrial Quimglobe S.A.

Alcance de la Investigación

El alcance de investigación es de naturaleza descriptiva, indicando que tiene como objetivo la descripción de la objetividad de personas, situaciones, grupos de individuos o eventos que están sometidos al análisis de investigación. La investigación descriptiva permite analizar características específicas del estudio, definiendo y formulando la hipótesis, eligiendo las herramientas y técnicas de recopilación de información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018). Como ámbito complementario, el alcance correlacional se refiere al análisis de la relación que existe entre dos o más variables que se derivan de la indagación (Arias, 2015).

En el documento expuesto se usó la indagación correlacional y descriptiva, con el objetivo de explicar específicamente los componentes derivados de la satisfacción laboral y cómo tales elementos están relacionados con el desempeño en el trabajo de los empleados de la empresa distribuidora de químicos de limpieza industrial Quimglobe S.A.

Técnica e Instrumento de Recopilación de Datos

En la indagación se determinó como herramienta de recopilación de información a la encuesta, a manera de cuestionario. Acorde a Hernández et al. (2018), la encuesta es una metodología de amplia utilización para adquirir datos de manera eficiente y eficaz acorde a la temática de indagación. La encuesta permitirá recolectar datos numéricos que se originan de las características sociales, de actitudes y características demográficas, además de componentes que son derivados del compendio de estudio.

Debido a la presencia de variables de análisis, se definió el uso de dos cuestionarios de estudio; en primera instancia se desarrolla el cuestionario para la evaluación de la satisfacción laboral del personal de la empresa distribuidora Quimglobe S.A. El cuestionario empleado es una adaptación del realizado por Fuentes (2012) en el estudio Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, para la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar. La herramienta se ha estructurado por cinco dimensiones:

- Identificación con la empresa (4 ítems)
- Compromiso (4 ítems)
- Motivación (3 ítems)

- Clima laboral (4 ítems)
- Autorrealización (5 ítems)

Las preguntas fueron valoradas en la escala de Likert con cuatro opciones en un rango de 1 a 4: 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Casi Siempre), 4 (Siempre).

Para la medición del desempeño laboral, se empleó un cuestionario ya validado por expertos en metodología investigativa, tales como el catedrático Dr. Jorge Laguna (2018), quien realizó esta validación para la Universidad Central de Venezuela, en conjunto con el Dr. Pedro Herrera (2018), catedrático de la Universidad Ricardo Palma de Perú. Esta herramienta investigativa se conformó por seis dimensiones, descritas a continuación:

- Calidad en el trabajo (2 ítems)
- Productividad (2 ítems).
- Respeto y responsabilidad (5 ítems)
- Trabajo en equipo (5 ítems)
- Asistencias y puntualidad (8 ítems)
- Trabajo bajo presión (8 ítems)

El cuestionario está condicionado a la escala de Likert, comprendiendo cuatro opciones: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Nunca (1); finalmente, el coeficiente de alfa de Cronbach presentó un nivel de confiabilidad de 0,696 (Dueñas, 2020).

La correlación utilizada en este proyecto es la correlación de Spearman, el cual representa una medida no paramétrica en cuanto a la correlación de rango, es decir, la dependencia estadística entre dos variables, y que se utiliza esencialmente

para analizar datos, midiendo la fuerza y asociación entre dos variables de clasificación.

Herramientas de Análisis de Datos

El análisis de datos fue realizado gracias al tratamiento informativo mediante el software Microsoft Excel 2016, tabulando la información a través del desarrollo de tablas de frecuencias e ilustraciones estadísticas; por otra parte, los promedios de las variables y dimensiones han sido ingresados en el software estadístico especializado SPSS Statistics, cuya utilidad radica en el cálculo de las correlaciones de las variables de estudio, tales como satisfacción en el trabajo y desempeño laboral.

Población y muestra

La población de estudio es el conjunto universo de personas, componentes y objetos que conforman la unidad de análisis de la exploración. La población del estudio desarrollado comprendió a 36 colaboradores que laboran en la empresa Quimglobe S.A.

Procedimientos

La encuesta se aplicó a la población de estudio de manera física, en un proceso de recolección de datos que duró una semana debido a los diferentes horarios de los trabajadores y su presencia en las oficinas de la empresa. Tal como se citó con anterioridad, se utilizó un cuestionario validado, el cual se presentó a la gerencia general para su aprobación y posterior socialización entre los empleados de la empresa.

Operacionalización de las variables

Tabla 1.
Operacionalización de las variables

Variable dependiente	Definición	Unidad de estudio	Dimensión	Ítems	Instrumento	Dato	Valores y escalas
Datos demográficos	Género, Edad	Trabajadores de Quimglobe	Datos demográficos	Género Edad	Cuestionario	Nominal Ordinal	Femenino - Masculino De 18 a más de 45 años
Desempeño laboral	Acción de cumplir, ejercer y ejecutar un rol, profesión, cargo o compromiso, siendo el resultado de laborar en un cargo conservando los conocimientos y acatando las directrices que tiene un individuo en su trabajo (Rivero, 2019).	Trabajadores de Quimglobe	Asistencia y puntualidad Trabajo bajo presión Respeto y responsabilidad Calidad del trabajo Trabajo en equipo Productividad	1 al 8 9 al 16 17 al 21 22 al 23 24 al 28 29 al 30	Cuestionario Ficha de Observ.	Ordinal Ordinal	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
Variable independiente	Definición	Unidad de estudio	Dimensión	Ítems	Instrumento	Dato	Valores y escalas
Satisfacción laboral	Nivel de conformidad del trabajador en cuestión a su ambiente y condiciones laborales (Pujol, 2018).	Trabajadores de Quimglobe	Identificación Compromiso Motivación Clima laboral Autorrealización	Edad 1 al 4 5 al 8 9 al 11 12 al 15 16 al 20	Cuestionario Ficha de Observ.	Ordinal Ordinal	De 18 a más de 45 años Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

Análisis de los resultados

En el siguiente apartado y gracias a la realización de la encuesta – adicional a los hallazgos identificables mediante la ficha de observación, se exponen los principales hallazgos, permitiendo identificar las oportunidades de mejora mediante la disminución de la insatisfacción laboral con la finalidad de mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Quimglobe S.A. La información demográfica permitió reconocer que el 58% de los encuestados se identifican con el género femenino mientras que el 42% al género masculino; además destaca que la mayor parte de los encuestados (42%) se encuentra en un rango de edad de entre 26 a 35 años, siendo considerados adultos jóvenes.

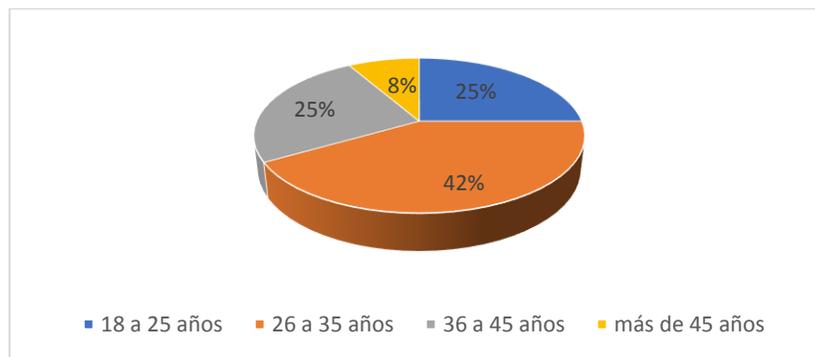


Figura 2. Edad de la muestra.

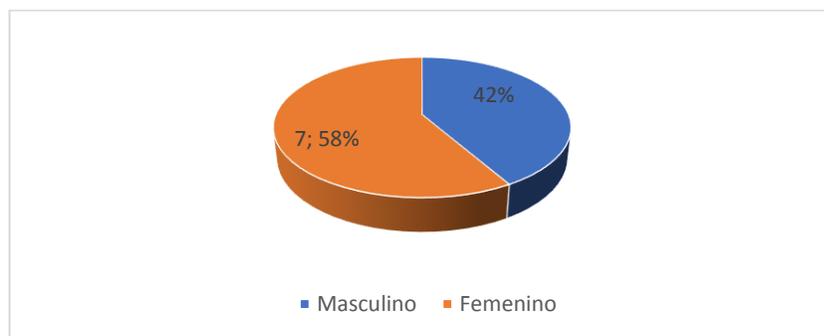


Figura 3. Género de la muestra.

Hallazgos de variable dependiente: Desempeño laboral

A continuación, se presentan los hallazgos de la exploración de dimensiones clasificadas para la variable dependiente, esto es, desempeño laboral, obtenidos gracias a la encuesta validad de desempeño laboral de Dueñas (2020):

Dimensión: Asistencia y puntualidad

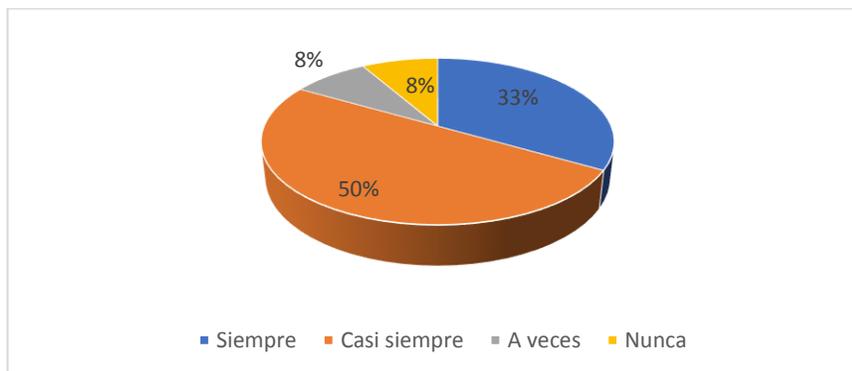


Figura 4. Ausencia de labores justificada.

La mitad de la muestra de estudio considera que falta al trabajo únicamente cuando existen causas justificables, no obstante, se pudo identificar que existen unos pocos elementos que reconocen sus falencias en cuanto a su participación ordenada sujetos a horarios de trabajo, por lo que se podrá determinar bajo un análisis más profundo las causas de su impuntualidad o ausencia en el trabajo.

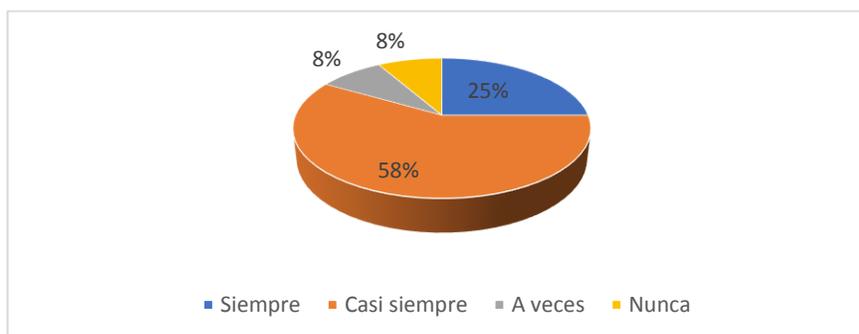


Figura 5. Cumplimiento de horarios de alimentación.

Los sujetos abordados expresan en su gran mayoría de que cumple con los horarios de alimentación asignados, mientras que un porcentaje no menos considerable no se rige a estas ordenanzas, lo que no solo perjudica a la productividad de la empresa, sino que además afecta la salud de los trabajadores.

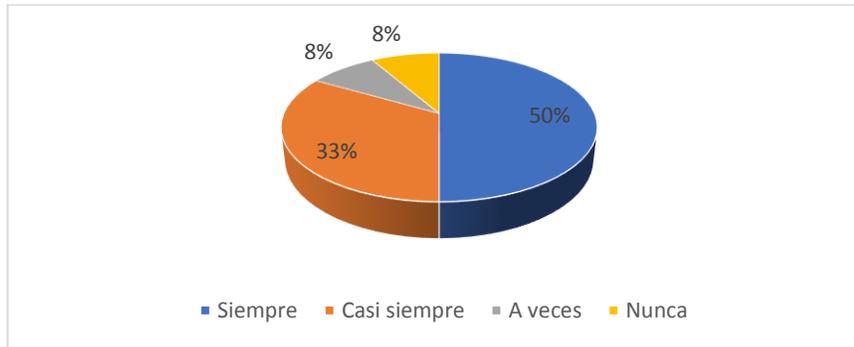


Figura 6. Cumplimiento de horario de ingreso al trabajo.

Al cuestionar a la muestra acerca del cumplimiento de horario de ingreso al trabajo existen opiniones divididas, ya que la mitad de la muestra considera cumplir el horario de entrada a la oficina, seguido de otros colaboradores que opinan asistir casi siempre con esta ordenanza, mientras que un número pequeño de trabajadores no ingresa a las horas estipuladas.

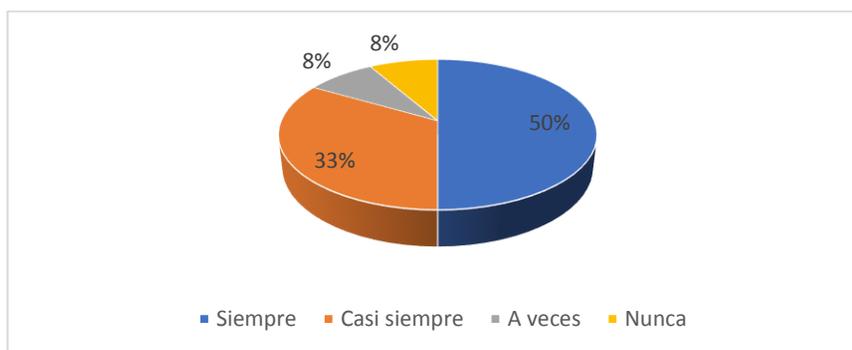


Figura 7. Puntualidad en las reuniones.

Al igual que con el horario de entrada, no todos los trabajadores son puntuales, ya que analizando esta dimensión se pudo identificar que en cuanto a la

puntualidad en las reuniones solo la mitad asiste dentro del horario determinado.

La falta de puntualidad puede ser atribuida a las diferencias de labores entre empleados, ya que mientras unos son parte de las tareas administrativas de oficina, otros se encuentran distribuyendo los productos, por lo que pueden no llegar a tiempo.

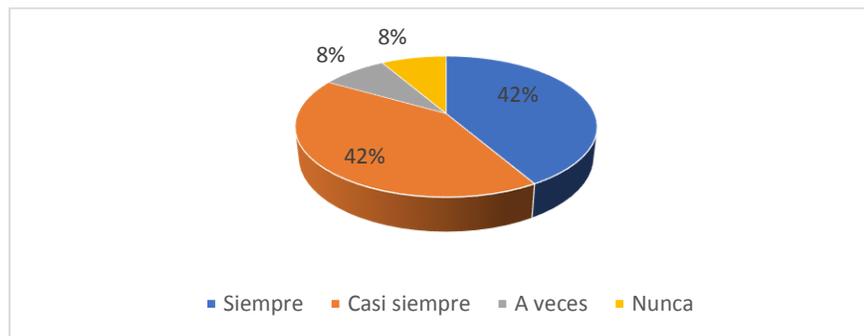


Figura 8. Exactitud de labores.

Menos de la mitad de la muestra acata a exactitud las labores asignadas, mientras un porcentaje similar llega a los objetivos con frecuencia; un porcentaje ínfimo de individuos no realiza sus tareas tal como fueron asignadas, lo cual puede ser atribuible a inconformidad o insatisfacción.

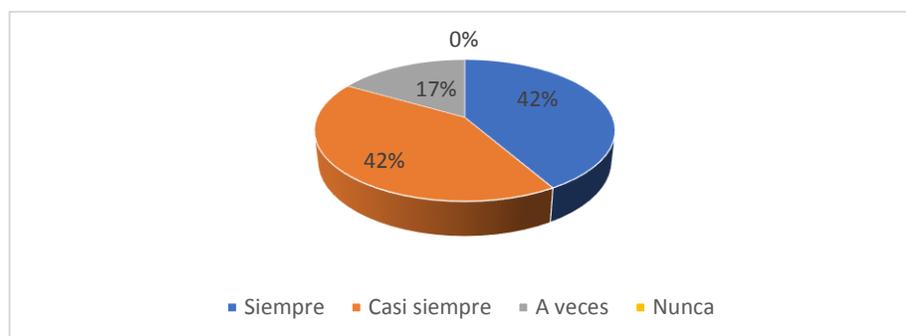


Figura 9. Corrección de errores.

Al igual que en los resultados de la dimensión anterior, menos de la mitad de trabajadores cumple siempre a cabalidad con la corrección de errores, mientras que un porcentaje igual asegura corregir con frecuencia tales complicaciones para obtener mejores resultados.

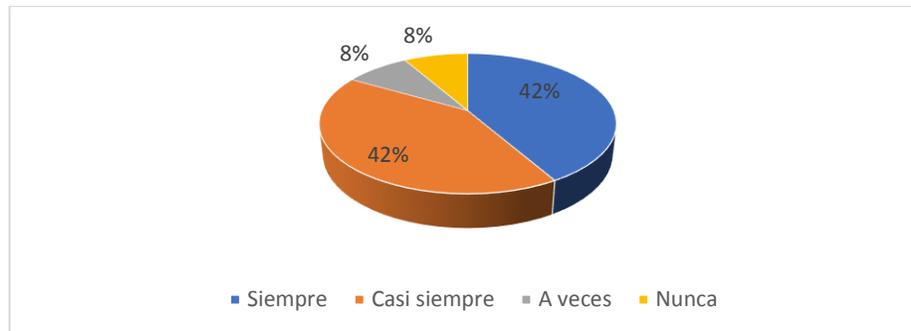


Figura 10. Interés en mejorar.

Existe un interés de mejora total o por lo menos con bastante frecuencia en por lo menos el 80% de la muestra, es decir, existe una intención de obtener buenos resultados, por lo que se puede inferir que quizá existen limitantes que no impulsan a los trabajadores a tener un compromiso total con los resultados y productividad de la empresa.

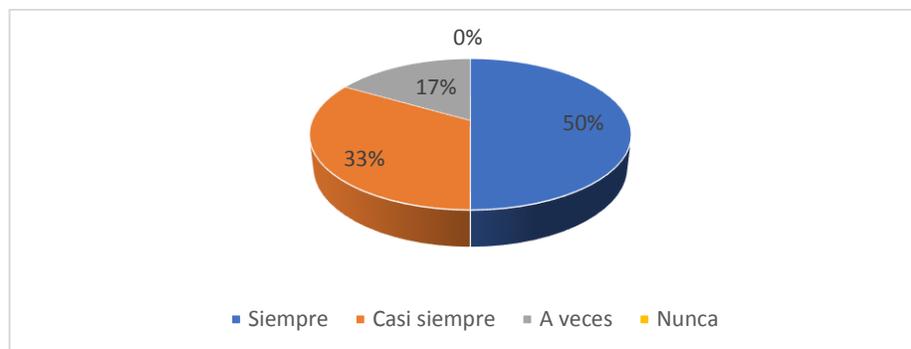


Figura 11. Uso de conocimientos.

Por lo menos la mitad de la muestra hace uso de sus conocimientos tanto de carrera como técnicos en su rol laboral asignado, seguido de un tercio de la muestra que opina casi siempre emplearlos en las acciones laborales, no obstante, es considerable que un 17% de los trabajadores solo usan sus conocimientos en contadas ocasiones.

Dimensión: Trabajo bajo presión

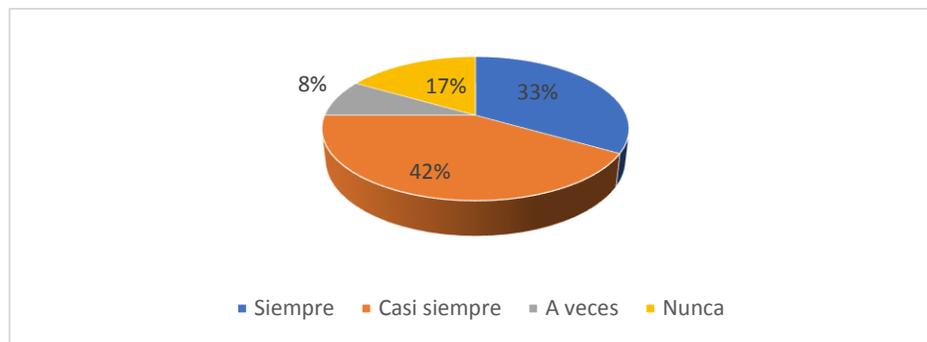


Figura 12. Trabajo en días extraordinarios.

No todos los empleados están dispuestos a trabajar bajo presión, especialmente en días extraordinarios, ya que solo un tercio de la muestra manifiesta participar siempre en estas actividades fuera del horario de trabajo, mientras que un porcentaje apenas mayor opina casi siempre participar en estas jornadas, no obstante, el restante de la muestra, es decir un quinto de los trabajadores sincera el hecho de que participa a veces o nunca en estas actividades. La naturaleza de la industria de distribución de químicos es exigente en cuanto a que sus ventas no paran y las entregas se realizan bajo solicitud del cliente, por lo que es justificable la necesidad de compromiso por parte de los empleados en participar en jornadas extraordinarias, conforme se otorgue su respectiva remuneración.

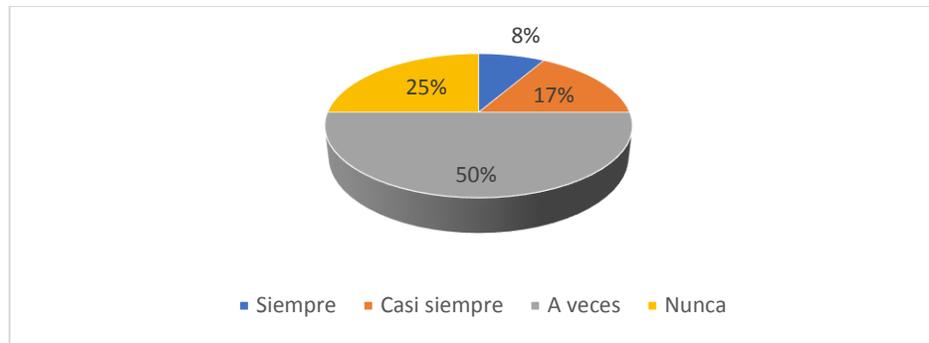


Figura 13. Queja por trabajo pendiente.

La mayoría de la muestra expresa que no existen quejas acerca de trabajo pendiente, lo cual demuestra que existe una buena predisposición en realizar por lo menos todo el trabajo asignado.

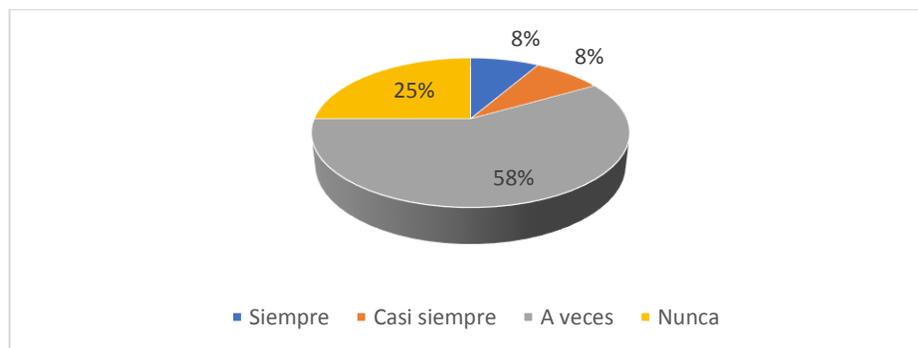


Figura 14. Solicitud de ayuda en labores.

Casi la totalidad de los empleados manifiesta tener independencia de labores, es decir, conocen su trabajo y no necesitan ayuda de soporte para realizarlo, demostrando que en ese ámbito existe proeza en realizar sus actividades asignadas y conocer sus funciones.

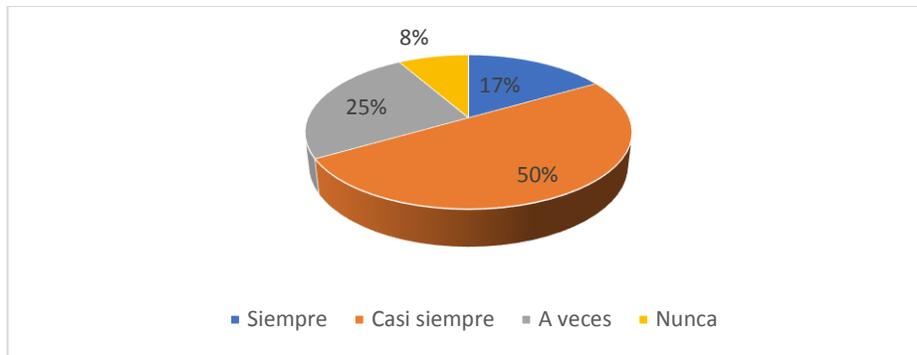


Figura 15. Adaptabilidad ante exigencias.

Los trabajadores de Quimglobe casi siempre se adaptan a las exigencias propias de sus labores o a cambios repentinos, siendo una característica propia de la mitad de la muestra, mientras que un porcentaje no menos considerable expresa que solo a veces existe esta predisposición al cambio, lo cual es un dato preocupante ya que existe un cuarto de la muestra que puede afectar a la cadena productiva al no tener la misma adaptabilidad.

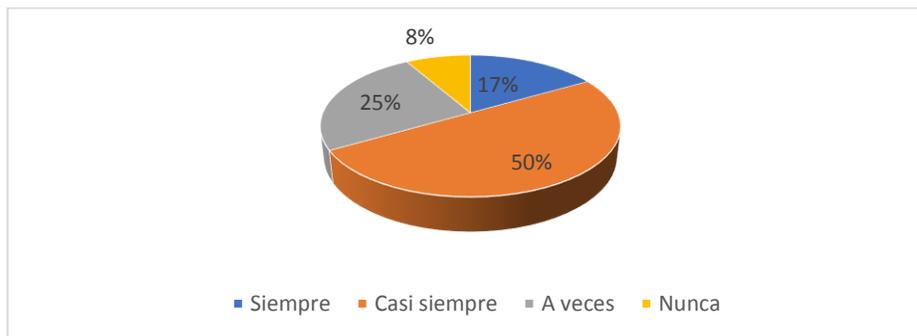


Figura 16. Asistencia post jornadas laborales extensas.

Las horas extras son un tema bastante delicado para los trabajadores de la empresa motivo de estudio, ya que un bajo porcentaje manifiesta estar siempre dispuesta a quedarse en horarios extensos, lo que demuestra una poca

predisposición de ser partícipe en el alcance de objetivos productivos y empresariales.

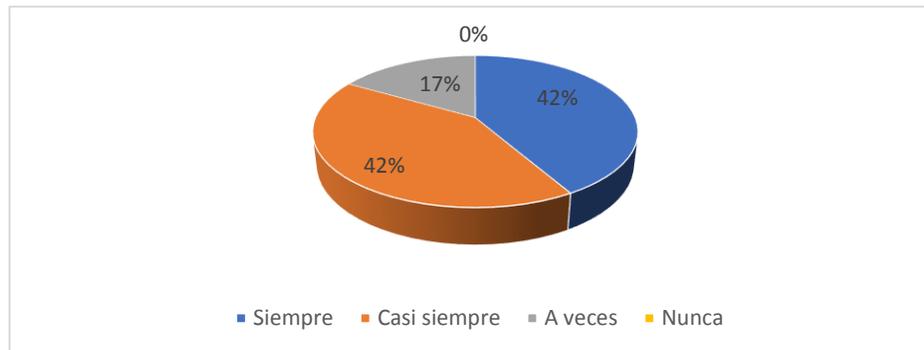


Figura 17. Cumplimiento de metas temporales.

Casi la totalidad de la muestra cumple las metas temporales, siempre o con bastante frecuencia, en congruencia con su cumplimiento de metas personales asignadas, es decir, existe un enfoque en realizar el trabajo individual en el horario estipulado o formal.

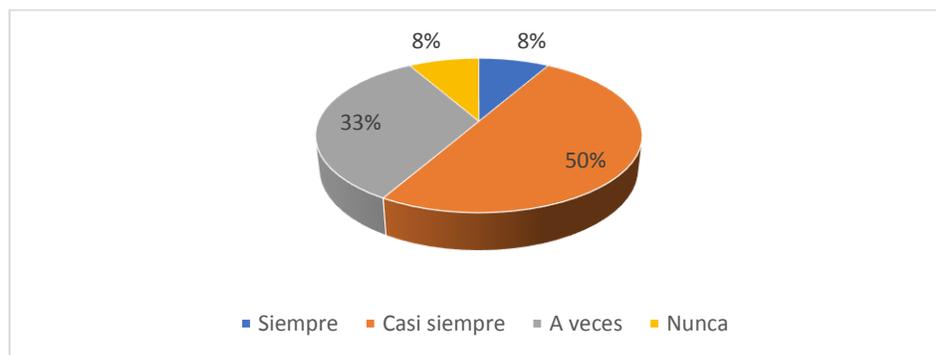


Figura 18. Trabajo sin supervisión.

Solo la mitad de los trabajadores realizan frecuentemente trabajo sin supervisión, mientras que un tercio de la muestra realiza tal labor sin vigilancia en contadas ocasiones, lo que revela un poco compromiso interno y una necesidad de

control para realizar los esfuerzos necesarios, por lo que se puede inferir una falta de motivación para realizar las labores asignadas.

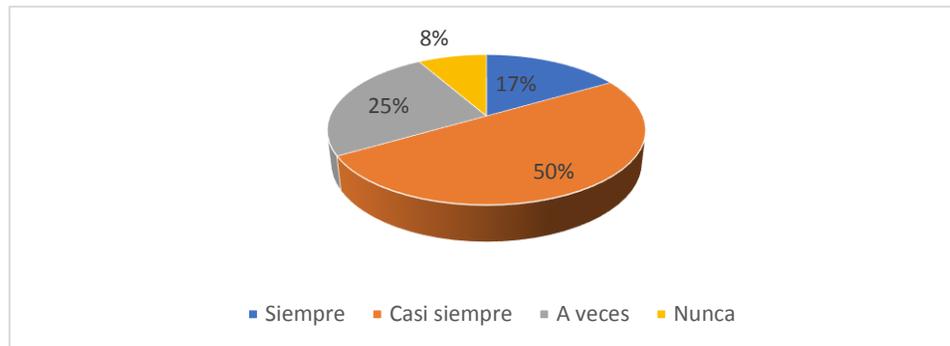


Figura 19. Interés en objetivos.

El equipo de trabajo de Quimglobe con frecuencia tiene interés en los objetivos, al menos la mitad de la muestra, mientras que un cuarto de la muestra expresa tener interés en estos en pocas ocasiones. Existen elementos que nunca muestran interés, evidenciándose un desinterés y desapego total, probablemente a causa de su insatisfacción en el trabajo.

Dimensión: Respeto y responsabilidad

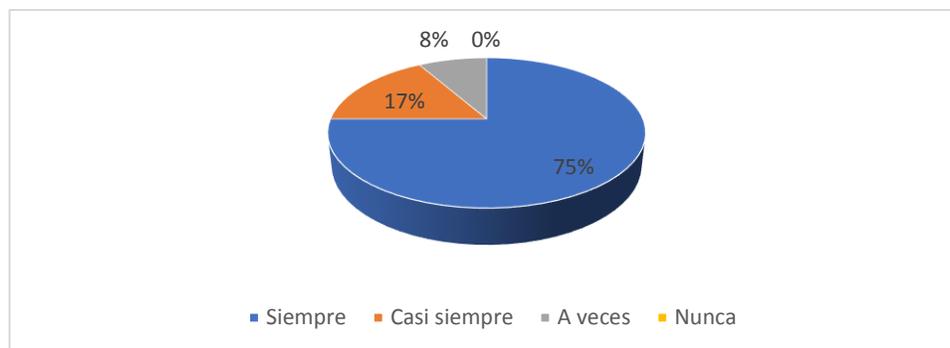


Figura 20. Cumplimiento de órdenes y respeto.

Un gran porcentaje de la muestra realiza sus actividades bajo el cumplimiento de órdenes en un marco de respeto, lo cual es un dato rescatable e importante, no obstante existen un pequeño porcentaje de individuos que se alejan de esta cultura de respeto, lo cual debe ser indagado a profundidad y averiguar sus causas y efectos en todo el grupo.

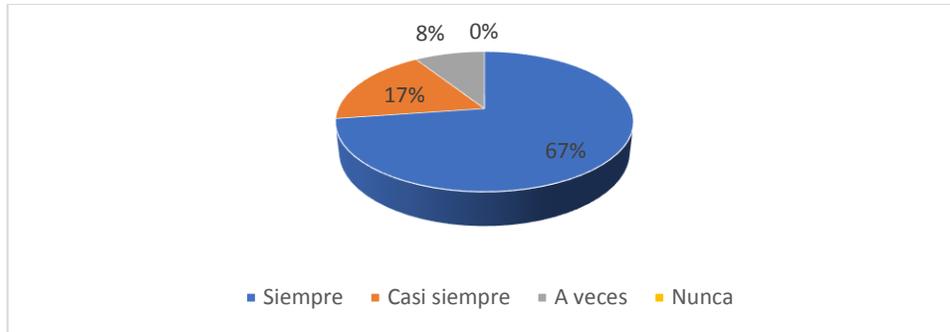


Figura 21. Cumplimiento de políticas organizacionales.

Al igual que con la convivencia en un marco de respeto, el mismo porcentaje de la muestra de estudio se acoge al acatamiento de las políticas organizacionales, lo cual es un factor positivo a considerar.

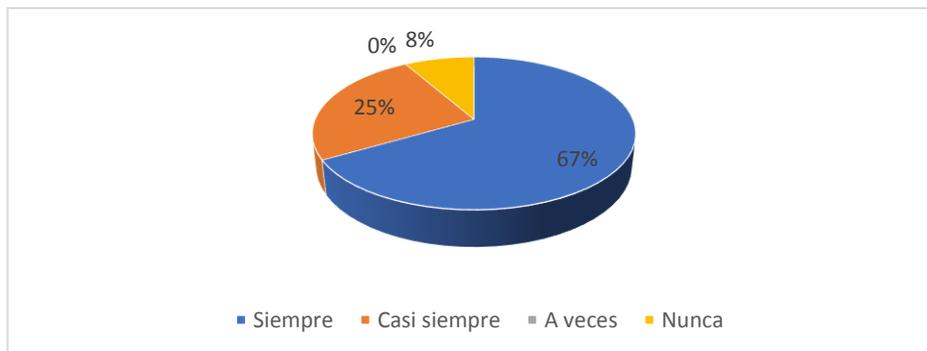


Figura 22. Conducta adecuada.

El ser parte de un marco de respeto es algo inherente en la mayoría de la muestra, cumpliendo con una conducta adecuada, no obstante existe algún

elemento que no se apega a esta cultura, por lo que debería ser identificado para tomar las medidas correctivas necesarias.

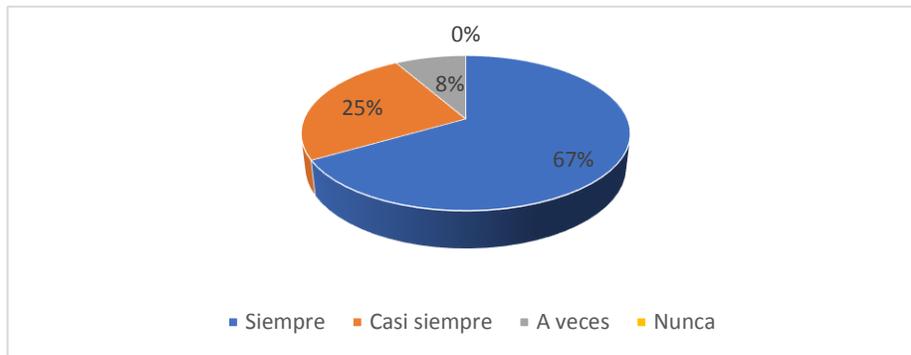


Figura 23. Cumplimiento de medidas de seguridad.

Casi la totalidad de la muestra cumple con las medidas de seguridad de la empresa, y con justa razón dada la naturaleza de las actividades de la empresa Quimglobe, enfocada en el cuidado y limpieza de sus productos, proveyendo bienestar y salud.

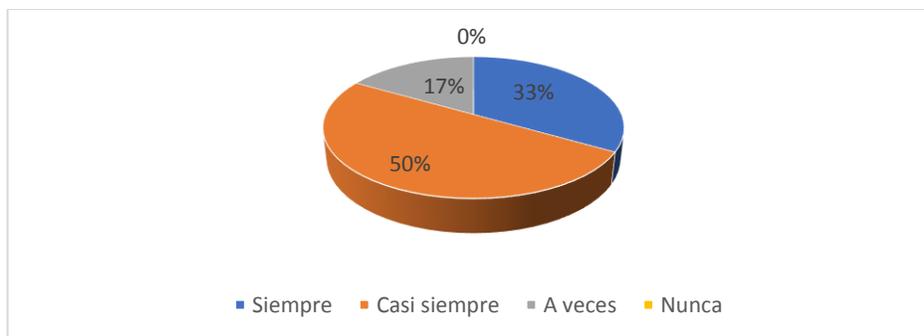


Figura 24. Uso adecuado de herramientas.

Gran porcentaje de la muestra realiza con frecuencia o siempre un uso adecuado de las herramientas de trabajo, lo que es congruente con el tipo de actividad realizada por la empresa, al manipular químicos que deben ser manipulados con

las más estrictas normas de bioseguridad. No obstante, es considerable que un quinto de la muestra solo a veces acata estas indicaciones en cuanto a uso de herramientas, lo cual puede afectar la productividad de la empresa y el bienestar del resto de trabajadores.

Dimensión: Calidad del trabajo

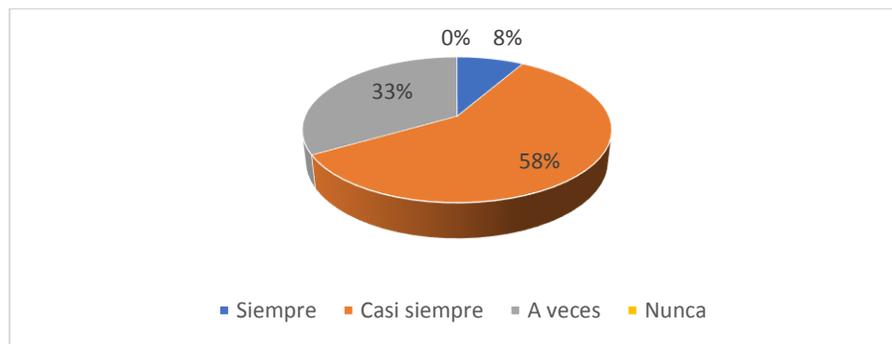


Figura 25. Cumplimiento de procesos.

La calidad de procesos es un factor que casi siempre se cumple por parte de los empleados, por lo menos por encima de la mitad de la muestra indagada, no obstante existe un tercio de los encuestados que solo cumple con los procesos en pocas ocasiones, lo cual significa un bajo desempeño, afectando a la productividad.

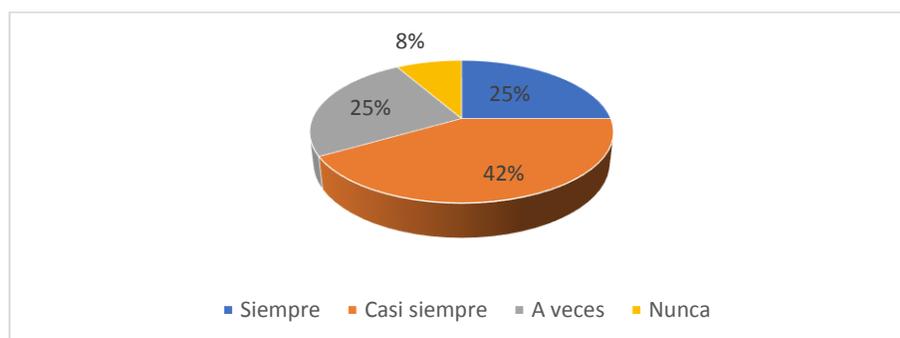


Figura 26. Labor en horas extras.

Apenas un cuarto de la muestra de estudio está dispuesto a realizar de manera correcta su labor en horas extras, revelando que el desempeño no es el indicado a causa de una falta de compromiso para realizar las tareas asignadas de manera correcta.

Dimensión: Trabajo en equipo

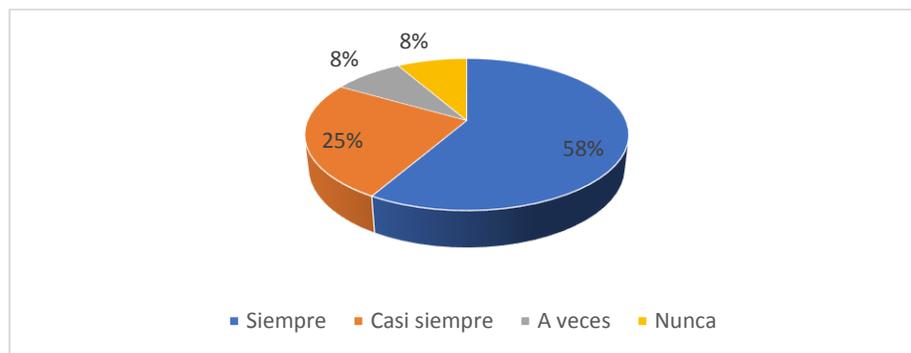


Figura 27. Relaciones interpersonales adecuadas.

Casi la totalidad de la muestra mantiene buenas relaciones interpersonales en su equipo de trabajo, no obstante existen ciertos elementos que no se complementan de manera correcta al grupo, sea por insatisfacción laboral o por otras causas, las cuales deben ser identificadas.

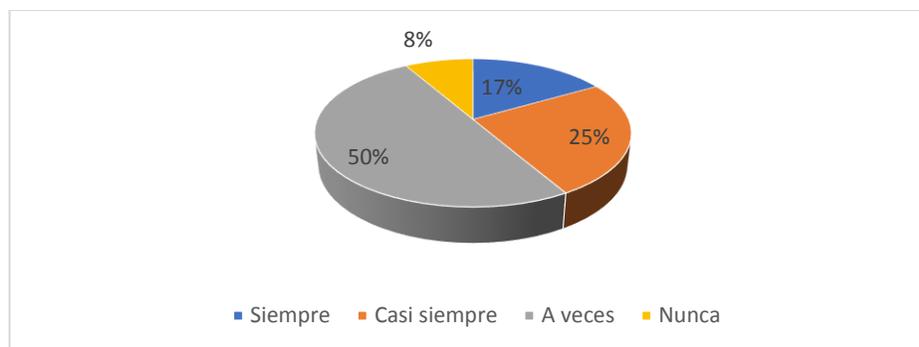


Figura 28. Búsqueda de beneficio grupal.

Existe mucho individualismo en el grupo de trabajadores de Quimglobe, ya que muy pocas veces buscan el beneficio grupal, apuntando al beneficio personal, lo cual puede afectar y resquebrajar las relaciones en el ambiente de trabajo, bajando el desempeño del grupo.

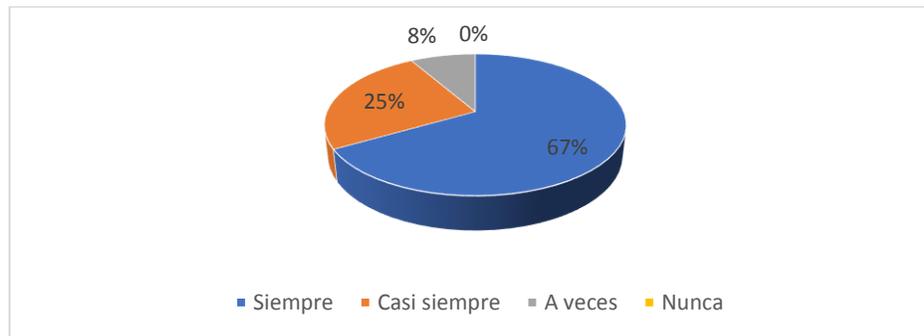


Figura 29. Identificación con el grupo laboral.

A pesar de que existe individualismo al momento de obtener beneficios, gran porcentaje de la muestra se identifica con el grupo laboral, lo cual es un aspecto positivo en cuanto al desempeño, no obstante existen pocos elementos que solo a veces mantienen este grado de identificación, relacionándose poco con el grupo de trabajo.

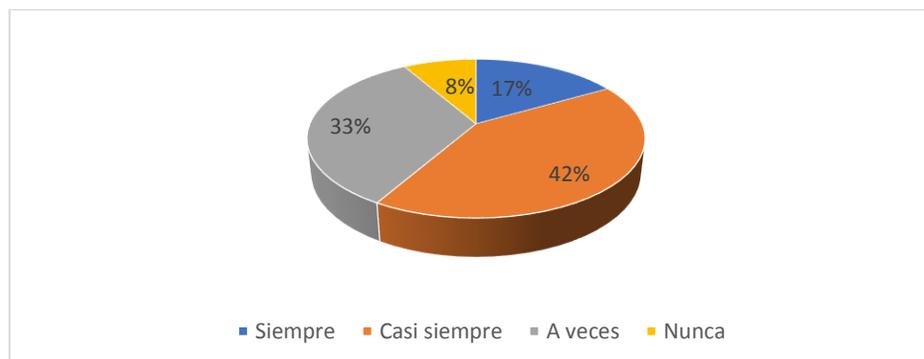


Figura 30. Compartición de conocimientos.

Existe poca colaboración en el equipo de trabajo en cuanto a compartir los conocimientos adquiridos con quien más los necesita, demostrando que existe cierto grado de individualismo, lo que repercute en un bajo desempeño laboral, ya que afecta a la productividad general.

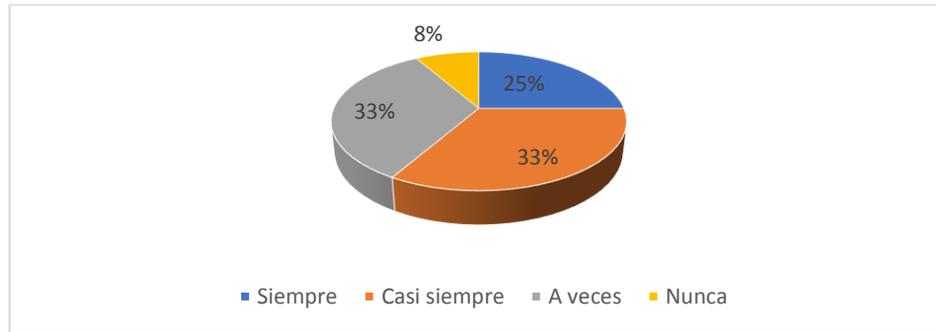


Figura 31. Cooperación.

La cooperación entre compañeros de trabajo es un aspecto que se encuentra bastante dividido entre la muestra de estudio, ya que un tercio de los encuestados solo demuestra tal cooperación en contadas ocasiones, afectando al desempeño y productividad de Quimglobe.

Dimensión: Productividad

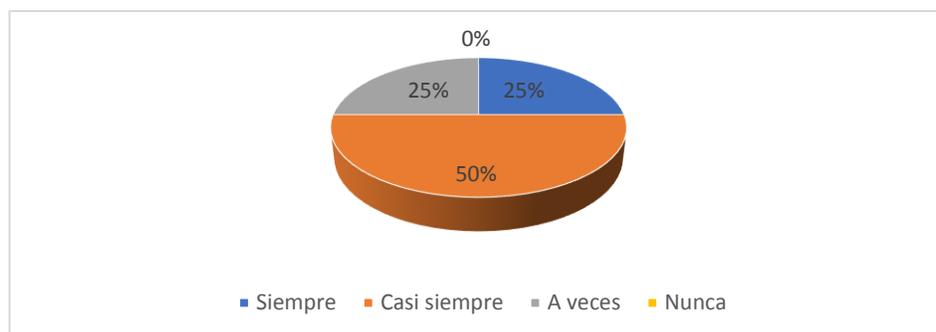


Figura 32. Esfuerzo por superar objetivos.

Existe una mayor inclinación por parte de la muestra para esforzarse en superar los objetivos, demostrando que existe cierto grado de compromiso, no obstante, un cuarto de la muestra ha demostrado solo dar ese esfuerzo adicional en ciertas ocasiones, existiendo poco compromiso y satisfacción, causante de un bajo desempeño laboral.

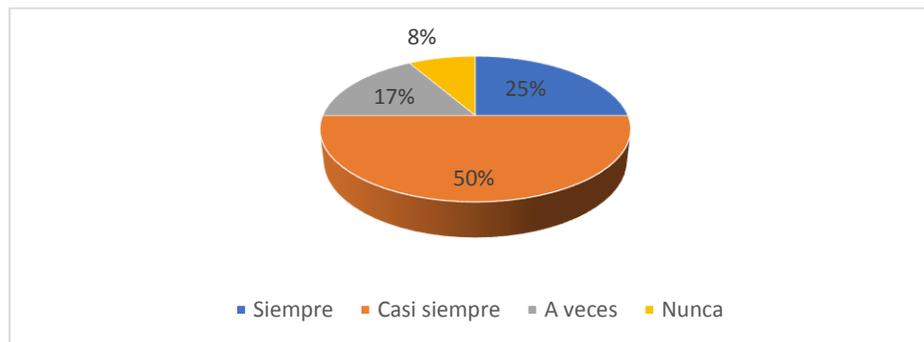


Figura 33. Priorización de tiempo y actividades.

Existe una mayor propensión a priorizar el tiempo y actividades por parte de la muestra, no obstante un cuarto de la muestra no organiza de manera correcta su tiempo en cuanto a las labores asignadas, por lo que su productividad y desempeño disminuyen.

Hallazgos de variable independiente: Satisfacción laboral

A continuación, se presentan los hallazgos de la exploración de dimensiones clasificadas para la variable independiente, esto es, satisfacción laboral, obtenidos gracias a la encuesta validada de satisfacción laboral de Fuentes (2012):

Dimensión: Identificación

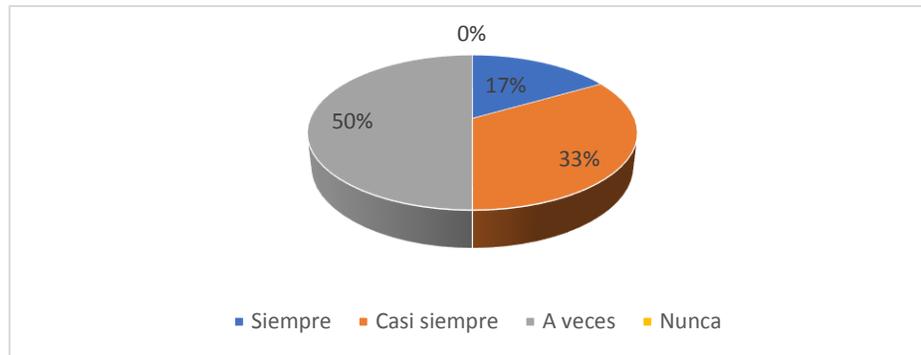


Figura 34. Identificación con misión y visión.

La muestra casi en su totalidad tiene poca identificación con la misión y visión de la empresa, ya que no tienen la satisfacción necesaria en el trabajo que los involucre internamente en el alcance de las metas organizacionales.

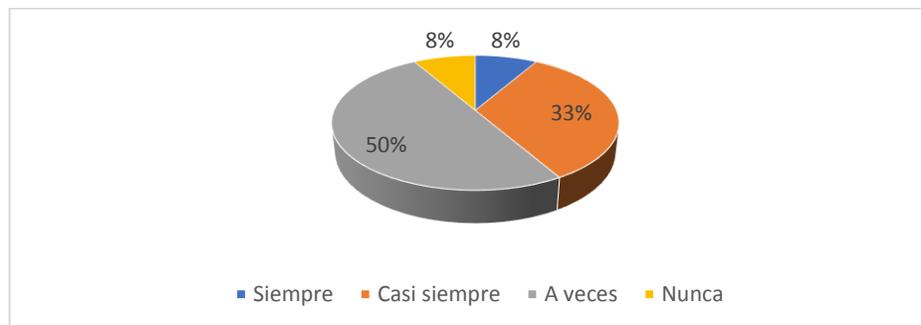


Figura 35. Apego a valores organizacionales.

Cuatro cuartos de la muestra experimentan ocasionalmente un apego a los valores organizacionales, es decir, no mantienen un vínculo alineado con la cultura de la empresa, lo que puede ser ocasionado por una insatisfacción en el puesto de trabajo.

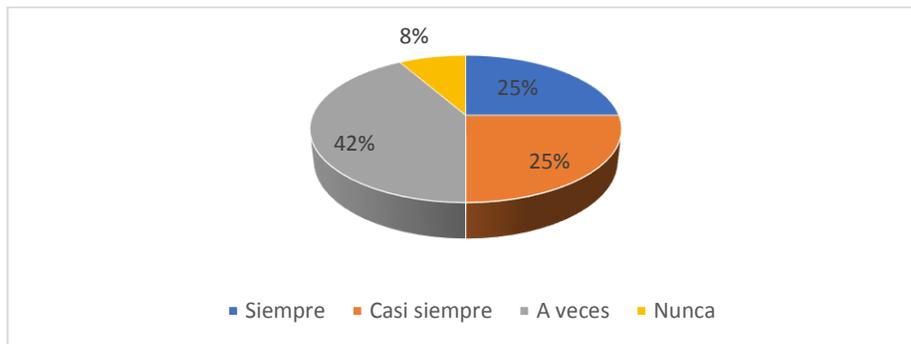


Figura 36. Identificación con funciones.

Aproximadamente la mitad de los trabajadores de Quimglobe no se encuentran identificados con sus funciones, ya que no existe una satisfacción intrínseca que permita alinear sus conocimientos con sus funciones, demostrando que quizá existe una errónea gestión de talento humano en base a sus capacidades.

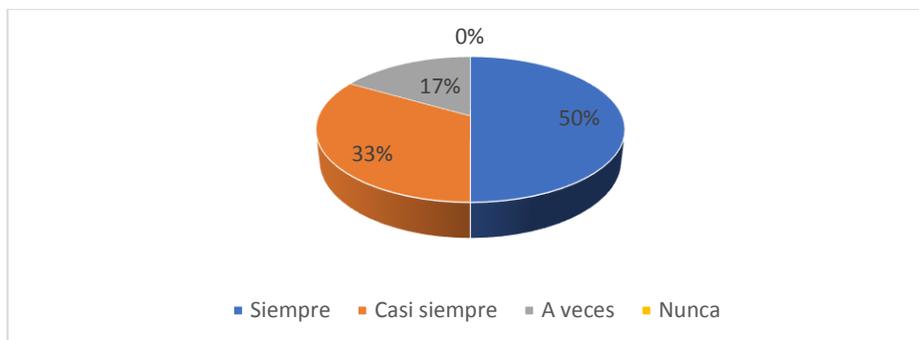


Figura 37. Importancia del rol laboral.

La importancia del rol laboral es un ámbito altamente calificado por la muestra, ya que les resulta primordial que su rol laboral sea relevante especialmente por los beneficios personales, tanto a nivel económico como de satisfacción, que los mantenga motivados a realizar sus labores.

Dimensión: Compromiso

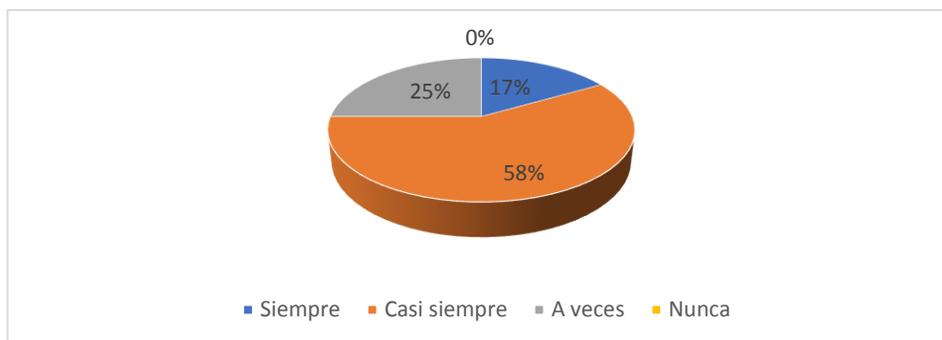


Figura 38. Conocimiento de objetivos.

El conocimiento de sus objetivos es un ámbito que la mayor parte del tiempo aporta a los trabajadores de la empresa, no obstante para el resto de la muestra existe poco compromiso en cuanto a la identificación de las metas empresariales, a causa de limitantes previamente exploradas, las cuales pueden incidir en su satisfacción laboral, y por ende en su desempeño.

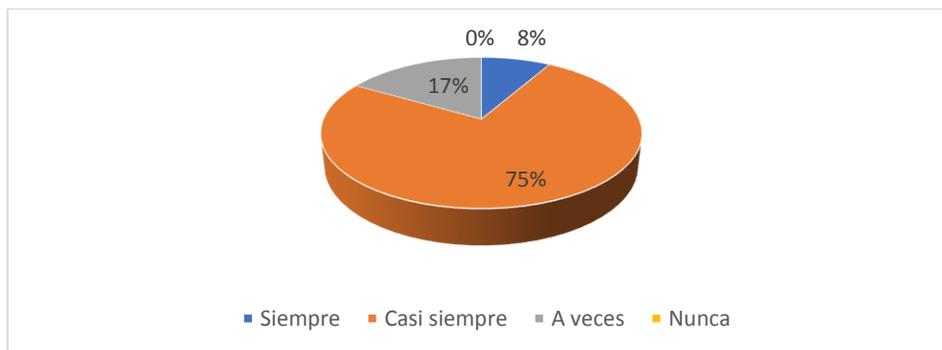


Figura 39. Compromiso por laborar horas extras.

En la mayoría de las ocasiones, tres cuartos de la muestra de estudio tienen compromiso para laborar horas extras, mientras que en pocas ocasiones esta muestra se encuentra dispuesta a participar en estos horarios extendidos,

posiblemente a causa de que no les brindan satisfacción laboral, por ende la falta de compromiso.

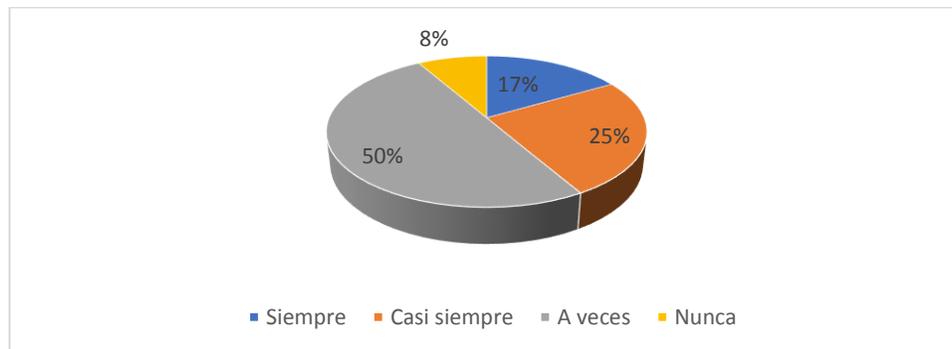


Figura 40. Compromiso personal para el alcance de metas.

La mayor parte de la muestra – más de la mitad, tiene poco o nulo compromiso personal para el alcance de metas, es decir, no existe un impulso interno que parta desde lo individual y se traslade al bienestar y productividad de la organización, lo que sin duda alguna nace de la falta de motivación y satisfacción laboral.

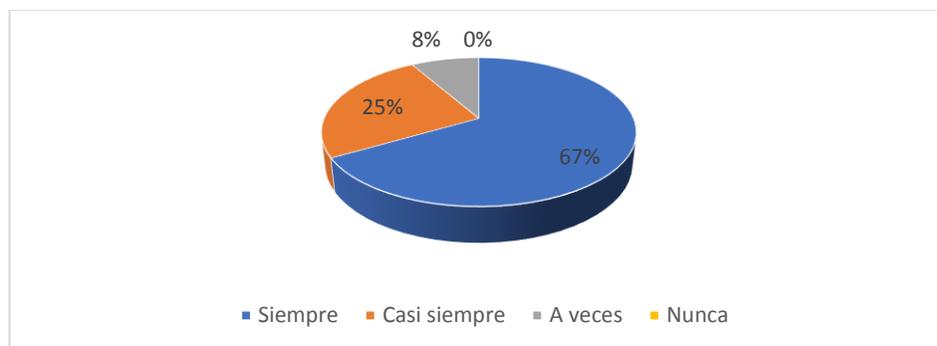


Figura 41. Ausencia justificada.

Los encuestados manifiestan siempre tener ausencias justificadas en su lugar de trabajo, es decir, existe cierto nivel de compromiso por parte de la gran mayoría de trabajadores de Quimglobe en ese ámbito.

Dimensión: Motivación

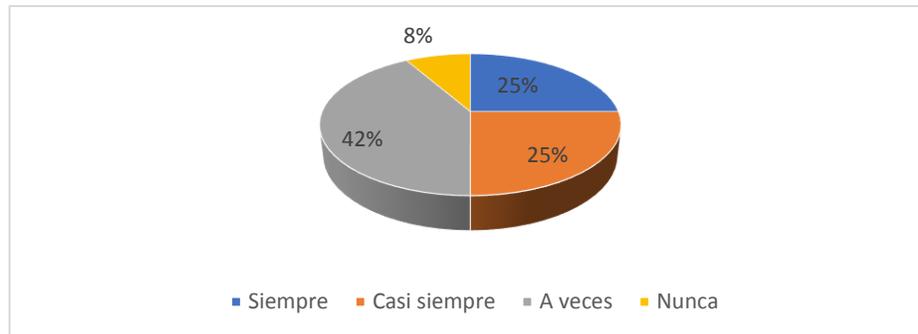


Figura 42. Motivación administrativa.

La motivación por parte de la administración es un ámbito de importancia en la gestión de recursos humanos, no obstante, no es algo que los trabajadores en su gran mayoría experimenten en su diario vivir, ya que casi la mitad de los colaboradores ha expresado que ocasionalmente los gerentes los han motivado en su trabajo.

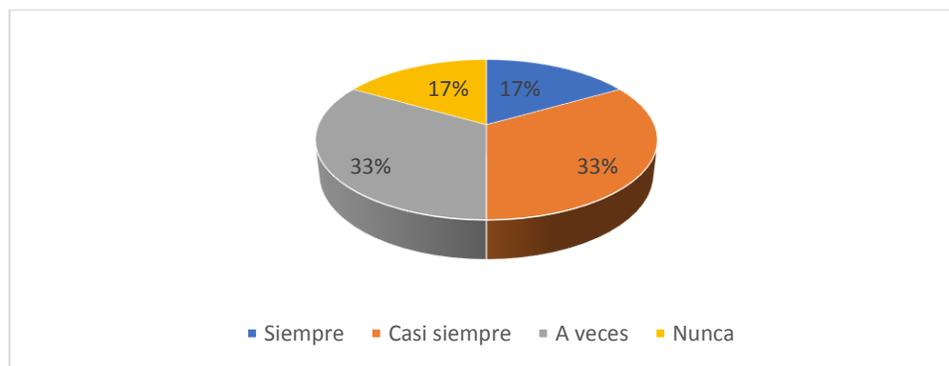


Figura 43. Actitud positiva ante cambios.

La mitad de la muestra de estudio mantiene muy pocas veces, o nunca, una actitud positiva ante los cambios, por lo que existe bastante aversión y resistencia al cambio por parte de los trabajadores de Quimglobe, siendo este un ámbito sobre el cual la gerencia debería trabajar con ahínco para mejorar.

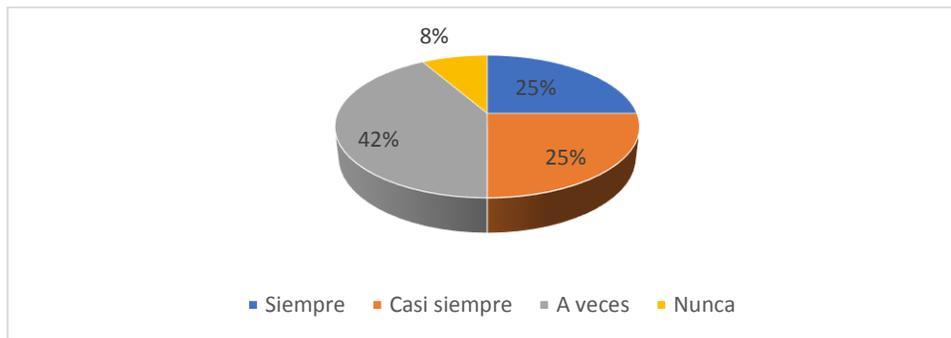


Figura 44. Motivación grupal ante el cambio.

En cuanto a la motivación grupal, el comportamiento es el mismo al analizado en la interrogante anterior, existiendo de manera ocasional o nula motivación en por lo menos la mitad del grupo de trabajadores, lo que evidencia que existe poca satisfacción laboral por parte de los trabajadores de Quimglobe.

Dimensión: Clima laboral

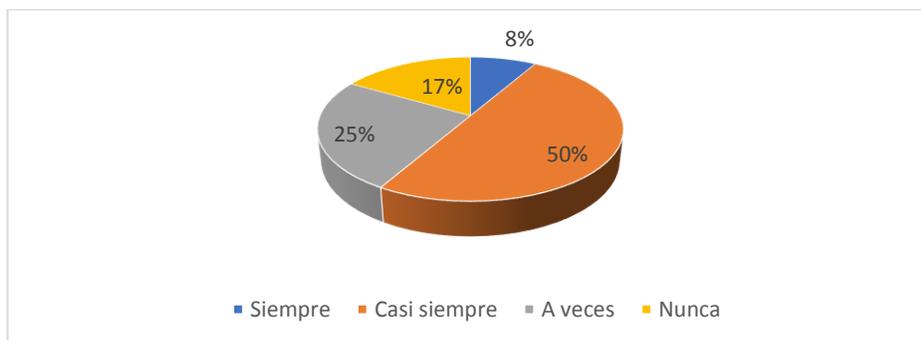


Figura 45. Recursos necesarios.

Un pequeño porcentaje de empleados manifiesta siempre tener los recursos necesarios para realizar sus labores, por lo que en el resto de la muestra se puede inferir que situaciones como esta merman el correcto desarrollo de las actividades laborales de los empleados, causando insatisfacción laboral.

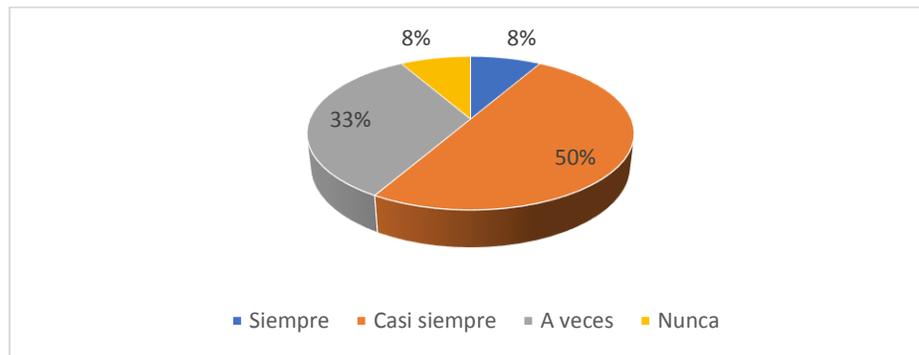


Figura 46. Promoción de valores grupales.

Los valores grupales son una característica de importancia en el clima laboral de toda empresa, no obstante por lo menos dos quintos de la muestra de estudio manifiesta que no existe la comunicación e impulso correcto de los valores grupales en la empresa Quimglobe, lo que puede disminuir la satisfacción de sus empleados.

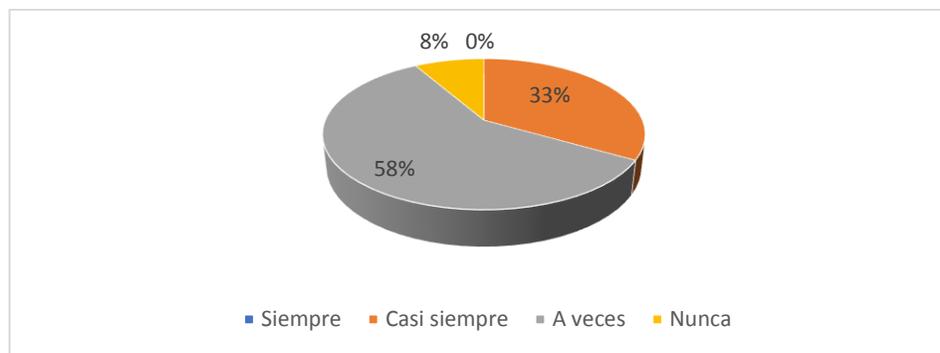


Figura 47. Compañerismo y convivencia positiva.

Unos de los ítems investigados que genera mayor preocupación es la falta de compañerismo y convivencia positiva, ámbitos que se consideran poco frecuentes o inexistentes acorde a la opinión de tres tercios de la muestra de estudio, lo que conformaría parte de la insatisfacción laboral en un clima laboral tenso.

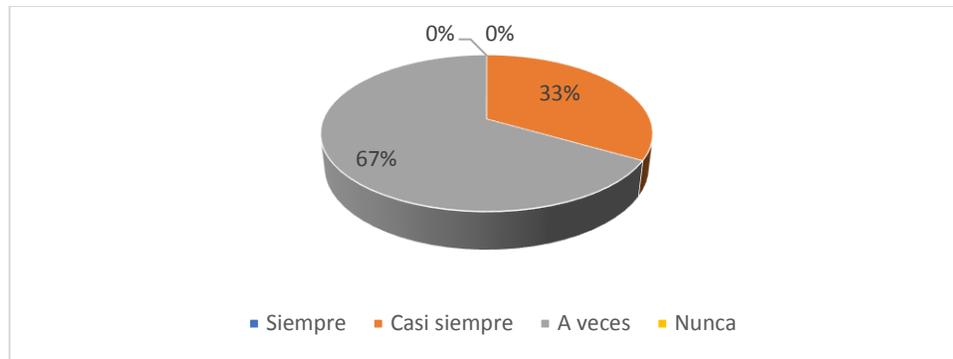


Figura 48. Clima laboral agradable.

Los hallazgos del ítem anterior se replican en cuanto a las opiniones vertidas por parte de los trabajadores encuestados en cuanto a qué tan agradable es el clima laboral en la empresa Quimglobe, con tres tercios de la muestra expresando que el clima laboral agradable se experimenta en contadas ocasiones.

Dimensión: Autorrealización

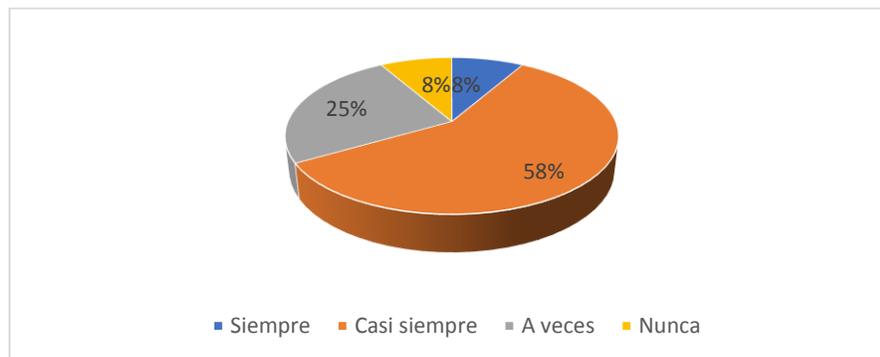


Figura 49. Orgullo por el trabajo.

La autorrealización no es un sentimiento experimentado que experimentan siempre los empleados de Quimglobe. Si bien es cierto más de la mitad de los empleados manifiestan sentirse frecuentemente satisfechos y orgullosos por la

labor que hacen, un tercio de la muestra considera que estos sentimientos de autorrealización surgen en contadas ocasiones.

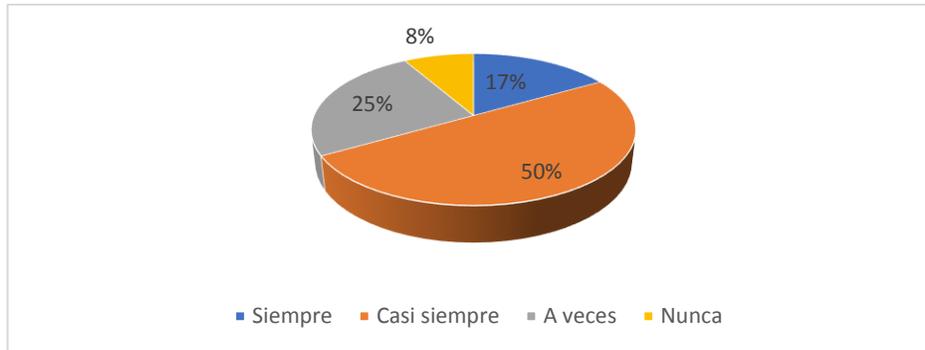


Figura 50. Sensación de productividad.

Un cuarto de la muestra expresa sentirse poco productivo en su lugar de trabajo; si bien es cierto esta cantidad es menor a los empleados que manifiestan sentirse productivos con frecuencia, el grupo de colaboradores que se consideran improductivos afectan al desempeño global de las actividades empresariales, lo que puede estar ligado a que no consideran que su formación está ligada al trabajo que desempeñan, generando insatisfacción.

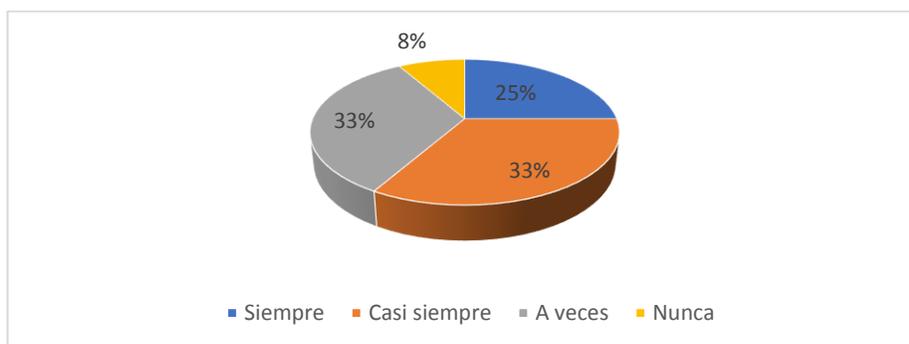


Figura 51. Satisfacción por el aporte a la empresa.

Casi la mitad de los trabajadores de Quimglobe comunicaron que experimentan nula u ocasional satisfacción el aportar con su trabajo al crecimiento de la

empresa. Esto puede ser atribuido a que existe poca identificación con las metas y valores de la organización, por ende no les brinda ninguna satisfacción adicional.

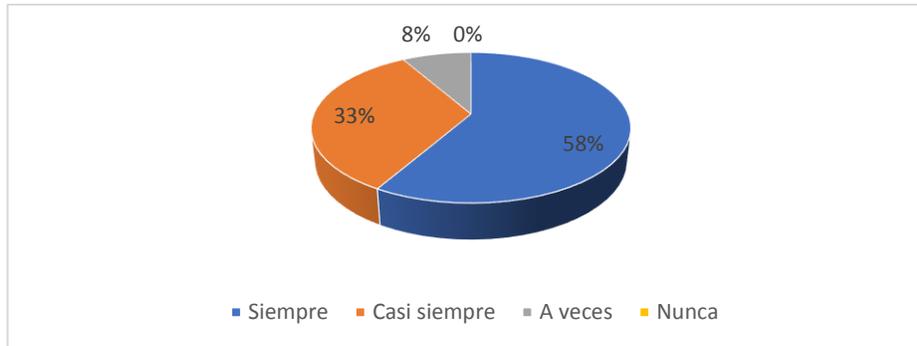


Figura 52. Sensación de importancia.

La sensación de importancia es un aspecto positivo por parte de los encuestados, ya que en su mayoría consideran que aporta a su satisfacción el sentirse reconocidos por la empresa.

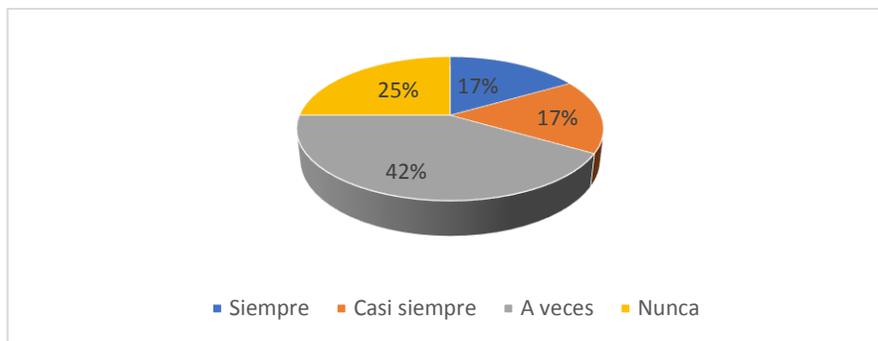


Figura 53. Oportunidad de carrera.

Más de la mitad de la muestra de estudio considera no tener una oportunidad de crecimiento profesional en Quimglobe. Esto evidencia que existe una alta insatisfacción laboral, la cual radica en que los trabajadores se encuentran laborando para la organización por necesidad económica o no planean continuar a largo plazo en la empresa.

Análisis complementario de las encuestas

Las encuestas dieron acceso a la identificación de que existe una muestra dividida entre reacciones de satisfacción e insatisfacción en las diferentes dimensiones de estudio, desde la identificación con la empresa hasta los niveles de autorrealización que experimentan. Observando los resultados obtenidos, se estima que con frecuencia por lo menos un tercio de los trabajadores mantienen actitudes de insatisfacción o presentan bajo desempeño en sus actividades, con una considerable inclinación hacia el umbral de insatisfacción.

Entre los colaboradores que experimentan situaciones de insatisfacción laboral, destaca el discernimiento de los siguientes aspectos causantes de tal descenso de la satisfacción en el trabajo:

- No se sienten identificados con la misión y visión de la empresa
- Los valores propios y de la organización no se encuentran alineados
- Existe poca identificación con las funciones de su cargo
- Bajos niveles de compromiso
- Resistencia al cambio
- Cultura organizacional tensa
- Poca oportunidad de carrera y crecimiento profesional

En función de tales hallazgos, se pudo identificar que tales ámbitos se manifiestan en las distintas dimensiones de estudio, especialmente con índices más bajos de satisfacción a causa de una cultura organizacional tensa y una falta de identificación con las metas empresariales.

Ponderación de los resultados de las encuestas

El análisis de correlación de las variables de investigación se llevará a cabo gracias a la ponderación de los datos de la variable satisfacción y desempeño; es por esto que a causa de los diversos valores que se obtienen en la escala de Likert, se simplificarán agrupándose las opiniones similares en dos umbrales, clasificados de la siguiente forma:

Tabla 2

Umbrales de satisfacción

Umbrales	
Satisfacción	Insatisfacción
Respuestas de nivel de concordancia 1 (Siempre) y 2 (Casi siempre)	Respuestas de nivel de concordancia 4 (A veces) y 5 (Nunca)

Con la ponderación fijada se procede a sumar las respuestas de los umbrales – esto quiere decir, todas las frecuencias de respuestas clasificadas como satisfactorias de cada pregunta – y clasificándolas en sus respectivas dimensiones, obteniendo un diferencial de los umbrales de insatisfacción y de satisfacción, realizando la resta aritmética respectiva en cada dimensión, de la siguiente forma:

Tabla 3

Diferencial de satisfacción

Dimensión	Umbrales		Diferencial de satisfacción
	Satisfacción	Insatisfacción	
Identificación	81	63	18
Compromiso	105	39	66
Motivación	54	54	0
Clima laboral	66	78	-12
Autorrealización	114	66	48

Los valores obtenidos en los umbrales de satisfacción e insatisfacción son resultado de la sumatoria de la frecuencia (número de respuestas) de cada pregunta clasificada como satisfactoria (4 y 3 en la escala de Liker) e insatisfactoria (2 y 1 en la escala de Likert), correspondientes a cada dimensión.

Es así que el diferencial de satisfacción calculado será el valor que se le asigne a la variable satisfacción, tomando valores en una escala del -100 a 100, el cual será comparado con los valores a obtener con la indagación de la variable desempeño, calculando la correlación de las variables de estudio; de esta manera, la valoración hallada para la variable satisfacción, en sus distintas dimensiones, es la siguiente:

Tabla 4

Variable de satisfacción

Dimensión de satisfacción	Valor de la variable
Identificación	18
Compromiso	66
Motivación	0
Clima laboral	-12
Autorrealización	48

Ponderación de la variable desempeño

Como complemento y correcta realización de análisis de correlación, se debe ponderar a la variable dependiente de estudio – el desempeño, de la misma manera como se lo hizo con la variable satisfacción.

Tabla 5

Umrales de desempeño

Umrales	
Alto desempeño	Bajo desempeño
Respuestas de nivel de concordancia 1 (Siempre) y 2 (Casi siempre)	Respuestas de nivel de concordancia 4 (A veces) y 5 (Nunca)

La ponderación establecida en el caso de esta variable permitirá sumar las respuestas de los umbrales en cada dimensión de desempeño, calculando un diferencial en los umbrales de alto y bajo desempeño, mediante la respectiva resta aritmética en cada dimensión, de la siguiente forma:

Tabla 6

Diferencial de desempeño

Dimensión	Umbrales		Diferencial de desempeño
	Alto	Bajo	
Asistencia y puntualidad	240	48	192
Trabajo bajo presión	165	123	42
Respeto y responsabilidad	165	18	138
Calidad del trabajo y Productividad	102	42	60
Trabajo en equipo	120	60	60

NOTA: Estos cálculos se realizan sumando las respuestas de los umbrales (ALTOS: MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO; BAJOS: EN DESACUERDO, MUY EN DESACUERDO) en cada dimensión de desempeño, tal como se explica en el párrafo anterior

Los umbrales se obtuvieron sumando las frecuencias de las respuestas de las dimensiones de la variable, estas respuestas clasificadas por umbral ALTOS: (Muy de Acuerdo, De Acuerdo) y BAJOS: (En Desacuerdo, Muy en Desacuerdo), es decir por ejemplo si en la pregunta uno de la dimensión uno hubo una frecuencia de – supongamos 6 en la respuesta Muy de Acuerdo, y de 12 en la respuesta De acuerdo, dará un total de 18 puntos en el Umbral de respuestas ALTO, ahora, ese valor se sumará al obtenido en las otras preguntas que forman parte de esa dimensión, y se sumarán independientemente sus respuestas consideradas de UMBRAL ALTO y UMBRAL BAJO, tal como se observa en la tabla anterior.

Al igual que en el caso de la variable de satisfacción, en el análisis de la variable desempeño los valores obtenidos en los umbrales de satisfacción e insatisfacción son resultado de la sumatoria de la frecuencia (número de respuestas) de cada pregunta clasificada como satisfactoria (4 y 3 en la escala de

Liker) e insatisfactoria (2 y 1 en la escala de Likert), correspondientes a cada dimensión.

Es así que el diferencial de desempeño calculado será el valor que se le asigne a la variable desempeño, tomando valores en una escala del -100 a 100, cuya valoración hallada en sus distintas dimensiones es la siguiente:

Tabla 7

Variable de desempeño

Dimensión de desempeño	Valor de la variable
Asistencia y puntualidad	192
Trabajo bajo presión	42
Respeto y responsabilidad	138
Calidad del trabajo y Productividad	60
Trabajo en equipo	60

Tomado de: Encuestas realizadas a la muestra de la unidad de análisis

Obtenidos los datos de ambas variables de investigación, satisfacción laboral y desempeño en el trabajo respectivamente, se realiza el análisis de correlación de las mismas, considerando los valores de las diferentes dimensiones de las variables. En la siguiente tabla se enfrentan los valores de las dimensiones de cada variable, sin embargo, es preciso clarificar que el ordenamiento de las dimensiones no repercute en el análisis de correlación, siendo una herramienta visual para el mejor entendimiento del análisis y su proceso; el enfrentamiento de las variables se ha dispuesto a consideración de la autora según la congruencia inferida entre la dimensión de una variable de satisfacción y su incidencia en una dimensión de desempeño.

Tabla 8

Satisfacción vs Desempeño

Satisfacción		Desempeño	
Dimensión	Valor	Valor	Dimensión
Clima laboral	-12	42	Trabajo bajo presión
Motivación	0	60	Trabajo en equipo
Identificación	18	60	Calidad del trabajo y Productividad
Autorrealización	48	138	Respeto y responsabilidad
Compromiso	66	192	Asistencia y puntualidad

Tomado de: Encuestas realizadas a la muestra de la unidad de análisis

El análisis de correlación elegido para el presente estudio es el análisis de correlación de Spearman, el cual es una estadística de prueba que permite evaluar la asociación o relación entre dos variables continuas, siendo reconocido como uno de los métodos más aptos para medir la asociación entre variables que son de interés, basándose en la metodología de covarianza, proporcionando información veraz acerca de la magnitud de tal asociación o correlación.

Prueba paramétrica: Análisis de Correlación de Spearman

Los grados de correlación de Spearman se clasifican de la siguiente manera: a) Perfecto: si el valor está cerca de 1, entonces se dice que es una correlación perfecta, ya que a medida que una variable aumenta, la otra variable también tiende a aumentar (si es positiva) o disminuir (si es negativa); b) Alto grado: si el valor del coeficiente se encuentra entre 0.50 y 1, entonces se dice que es una fuerte correlación; c) Grado moderado: si el valor se encuentra entre 0,30 y 0,49, se dice que es una correlación media; d) Bajo grado: cuando el valor se encuentra por debajo de 0,29, se dice que existe una pequeña correlación; e) Sin correlación: cuando el valor es cero.

Gracias al software estadístico SPSS Statistics de IBM se ingresaron las variables de estudio para calcular el coeficiente de Spearman. En la siguiente tabla se puede identificar que el coeficiente de correlación entre las variables independiente y dependiente – satisfacción y desempeño, toma un valor de 0,975, valor que tal como se presentó en la sección anterior, se encuentra muy cerca del 1, evidenciándose que existe un alto grado de correlación entre las variables, siendo una correlación casi perfecta y comprobándose la hipótesis de estudio.

Tabla 9

Coeficiente de correlación de Spearman

	<i>Satisfacción</i>	<i>Desempeño</i>
<i>Satisfacción</i>	1	
<i>Desempeño</i>	0,975	1

Nota: Para el cálculo de la correlación de Spearman se usaron las frecuencias de las variables, no promedios

Tal como se ha revisado en el análisis de correlación estadística, la Hipótesis 1, ya que existe una incidencia directa de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores - en este caso de estudio – de la empresa Quimglobe S.A. Mediante el análisis de los resultados se pudo verificar que la satisfacción laboral en sus distintas dimensiones incide en el desempeño de los empleados, a futuro estos resultados servirán para la elaboración de estrategias o de una propuesta para que mejore la satisfacción de los trabajadores de Quimglobe S.A. y de esta manera se pueda incrementar su desempeño.

Capítulo IV

Propuesta de mejora de la satisfacción laboral

Con base en los hallazgos obtenidos en el capítulo de análisis de los resultados, el objetivo de la propuesta es mejorar la satisfacción laboral, creando un lugar de trabajo orientado a los empleados, mediante la rotación del ciclo, lo que significa que se rotarán las actividades propuestas (ciclo) es decir recoger datos, analizar, planificar y repetir las acciones:

- Realización de encuestas
- Retroalimentación de los resultados de la encuesta
- Identificación de problemas / priorización
- Planificación / ejecución de acciones

En primera instancia, la propuesta planteada es un Plan de mejora de la satisfacción laboral; para ello, se debe reformar el sistema de personal para que empleados con valores diversos puedan potenciar su motivación para trabajar y demostrar sus capacidades individuales, y se están impulsando las siguientes acciones:

- Creación de escenarios de diálogo con la gerencia: donde la gerencia y los empleados comparten la situación actual, estrategias futuras y metas organizacionales.
- Creación de estrategias para promover un lugar de trabajo gratificante.
- Reconocimientos y gratificaciones basadas en recomendaciones de colegas y clientes.

De esta forma, se trabajará para mejorar la satisfacción de los empleados, y en base a los resultados de la encuesta de satisfacción laboral y desempeño, se tomarán medidas proactivas en función de las características corporativas y de negocio de la empresa Quimglobe.

Además, se aportará a factores que mejoran la satisfacción de los empleados, como la empatía por la filosofía y visión de la empresa, el sentido de contribución a los demás y la comunicación en el lugar de trabajo. Esto promoverá no solo las actividades de Quimglobe, sino también el desempeño del grupo en su conjunto, mejorando los esfuerzos de los empleados y el desarrollo horizontal de buenas prácticas a través de una reunión transversal, sirviendo además de modelo para las empresas que presentan problemáticas similares.

La gerencia debe ser plenamente consciente de que mejorar la satisfacción de los empleados es la fuerza impulsora detrás de su desarrollo y crecimiento. Los resultados de las encuestas de satisfacción de los empleados representan la realidad de la empresa, por lo que es necesario tomar acciones de mejora.

Los miembros que desempeñan un papel central en la planificación, implementación, análisis y resolución de problemas de la investigación no solo deben pensar que la empresa y la administración son las encargadas de brindar satisfacción, sino que también deben aspirar a un estado en el que puedan cambiar a la organización misma, generando una satisfacción generalizada y la maximización de resultados productivos.

Por lo tanto, con respecto a los resultados de la encuesta, es preciso priorizar la resolución de la insatisfacción, sumando esfuerzos por comprender los problemas y cuestiones específicos del lugar de trabajo y de cada empleado, lo que conducirá

a la planificación e implementación de soluciones efectivas para la resolución de problemas; a través de estos esfuerzos, se trabajará junto con la gerencia y los colaboradores para mejorar la satisfacción laboral.

Estrategias para mejorar la satisfacción laboral

Entre las estrategias para solucionar la problemática del presente estudio y mejorar la satisfacción laboral se encuentran las siguientes:

1. Establecer nuevos objetivos para los empleados

Si se identifica que un colaborador manifiesta un estancamiento en su desempeño laboral debido a la falta de recursos sean intrínsecos o externos, esto no significa precisamente que el trabajo encomendado per sé sea el problema, por lo que es necesario crear nuevos desafíos y aprovechar al máximo tales labores. A continuación se presentan algunas directrices para mejorar esta situación:

I. Mejorar las habilidades laborales: Brindar direccionamiento mediante conversatorios con la gerencia para que el empleado identifique sus oportunidades de crecimiento profesional, de manera que el empleado podría verse a sí mismo como un excelente gerente de proyectos, un comunicador seguro y una persona altamente organizada, si la gerencia la brinda la oportunidad, con la retroalimentación adecuada que permita la mejora de sus habilidades laborales.

Tabla 10.

Propuesta de mejora de habilidades laborales

#	Tema	Período	Capacitador	Participantes
1	Gestión de Proyectos	Enero - Marzo	Gerente Financiero	Todos los empleados
2	Comunicación efectiva	Abril - Junio	Gerente General	
3	Liderazgo	Julio - Septiembre	Gerente General	
4	Desarrollo profesional	Octubre - Diciembre		

II. Incentivar proyectos propuestos por los empleados: El empleado puede emprender un proyecto que lo motive y le dé una sensación de control. Se le puede otorgar proyectos de menor dimensión, como organizar una celebración relacionada con el trabajo, antes de pasar a objetivos más amplios.

Tabla 11.

Propuesta de proyectos

#	Área	Período	Supervisor	Participantes
1	Innovación de procesos de despacho	Enero - Marzo	Gerente General	Todos los empleados
2	Canales de comunicación con clientes	Abril - Junio	Gerente de Marketing	
3	Estrategias de marketing	Julio - Septiembre	Gerente de Marketing	
4	Ampliación de cartera de productos	Octubre - Diciembre	Gerente de Compras	

III. Permitir que el empleado asesore a un compañero laboral: Una vez que un empleado domina un trabajo, puede que se convierta en una rutina. Ayudar a un nuevo compañero de trabajo o pasante a mejorar sus habilidades puede restaurar el desafío y la satisfacción que desea. Esto se llevará a cabo mediante la implementación de un protocolo de capacitación en la que un empleado antiguo designado por la gerencia deberá asesorar a los nuevos enrolados.

2. Emparejar las habilidades del empleado con las responsabilidades

Si las habilidades del empleado pueden no coincidir con sus responsabilidades, el trabajo se vuelve aburrido. A continuación se ofrecen algunas sugerencias:

I. Romper la monotonía: Aprovechar los descansos del trabajo. Leer, escuchar música y salir a caminar, es decir, cualquier actividad que permita realizar una pausa activa. Esto se promoverá mediante descansos activos programados durante veinte minutos al día, en horario determinado bajo criterio del gerente / jefe de departamento.

II. Entrenamiento transversal: Si el trabajo consiste en tareas repetitivas, como ingresar datos o trabajar en una línea de montaje, se puede dialogar con el jefe sobre el entrenamiento para una tarea diferente para combatir el aburrimiento; esto se promoverá en períodos intermitentes de dos veces por semana, según pedido del trabajador y ajustado al ritmo de trabajo, bajo criterio del gerente / jefe de área.

III. Voluntariado para el cambio: Si un empleado se entera de que su empresa está lanzando un nuevo proyecto, puede ofrecerse como voluntario para el equipo de trabajo, mediante la apertura de solicitudes de participación formales presentadas a la gerencia.

IV. Oportunidades de crecimiento: Brindar a los empleados mejores oportunidades de crecimiento es muy importante en lo que respecta a la comprensión de sus habilidades; esto se puede dar gracias a la apertura de la libre participación en proyectos, procesos o sistemas en los que se considere que el empleado puede ofrecer una mejora o innovación.

3. Mantener la positividad entre los empleados

Es necesario inculcar el pensamiento positivo en los empleados para replantear su proceso de pensamiento sobre su trabajo. Cambiar la actitud sobre el trabajo tomará una serie de esfuerzos y un tiempo determinado para aumentar la satisfacción laboral; a continuación se muestran algunas técnicas:

I. Detener los pensamientos negativos: Se debe prestar atención a los mensajes que un empleado se da a sí mismo; cuando se dé cuenta de que piensa que su trabajo es terrible, se debe detener el progreso y perennidad de ese pensamiento; esto puede ser sustanciado mediante evaluaciones psicológicas periódicas trimestrales.

II. Crear perspectiva de situaciones: Se debe recordar que todo el mundo tiene días buenos y malos en el trabajo.

III. Replantear: Se debe aportar a un empleado a encontrar lo bueno en una mala situación. Por ejemplo, si el empleado recibe una evaluación de desempeño menos que perfecta y su jefe le advierte que mejore o cambie a otro trabajo.

En lugar de tomárselo como algo personal o buscar otro trabajo de inmediato, se debe aportar a que el empleado encuentre el lado positivo. Los resultados positivos de tal retroalimentación pueden ser asistir a clases de educación continua o trabajar en estrecha colaboración con un entrenador de rendimiento y tener la satisfacción de mostrarle al jefe que es capaz de cambiar.

IV. Aprender de los errores: El fracaso es una de las mejores herramientas de aprendizaje, pero muchas personas dejan que el fracaso los derrote; cuando un empleado comete un error en el trabajo, se lo debe impulsar a aprender de él y asegurarse de que no vuelva a incurrir en este.

4. Energizar a los empleados mediante el reconocimiento

Hay investigaciones más que suficientes para demostrar que las personas están más motivadas por el reconocimiento que por el dinero, especialmente personas jóvenes con menor experiencia, ya que son muy enérgicos y dinámicos.

Cultivarlos y motivarlos a través del reconocimiento de su trabajo mejora su satisfacción laboral reduciendo la tasa de deserción; el reconocimiento se puede proporcionar por los siguientes medios:

- Incrementando sus roles y participación.
- Proporcionar designaciones apropiadas.
- Involucrarlos en el proceso de toma de decisiones.
- Empatizar con los empleados.
- Brindar oportunidades de sucesión y planificación profesional.

5. Crear un sistema de recompensas

Este sistema se va a implementar gracias al liderazgo del gerente general, que en función con el asistente de recursos humanos podrá ejecutar cada una de las actividades descritas a continuación, con una frecuencia mensual y un costo del 5% en el incremento mensual del salario percibido por cada trabajador, lo que representa un promedio de USD 10.800 anuales considerando los 36 trabajadores que laboran en la empresa.

I. Empoderar a las personas en la organización: Las tres reglas generales para que un jefe empodere a las personas que lo rodean son aprecio, aprobación y atención, por lo que se debe expresar el agradecimiento y gratitud a los demás en cada ocasión.

El elogio por cada logro y brindarles mucha atención cuando hablen y quieran interactuar con su jefe es de especial importancia para la correcta ejecución de esta acción, incrementando la interacción humana, por lo que se empoderarán enormemente a las personas en la empresa.

II. Identificar la satisfacción de los empleados: Se debe reconocer que tan satisfechos están los empleados con sus trabajos y la empresa. La falta de satisfacción laboral puede generar deserción, rotación, con poco interés de los empleados en desempeñarse con su máximo potencial, por lo que transferirán esta negatividad a sus compañeros de trabajo. La satisfacción laboral es producto de muchos elementos, algunos de los más importantes son el paquete de remuneración, el entorno laboral, el estilo de gestión y la naturaleza de las funciones asignadas.

6. Estilo adecuado de gestión

La relación entre el gerente y los subordinados es muy crítica, si los gerentes o supervisores son irrespetuosos o no se preocupan por las emociones de sus subordinados, el nivel de satisfacción laboral siempre será bajo, sin importar cuáles sean los otros factores instrumentales.

A nadie le gusta el trato discriminatorio, los comentarios insultantes o el comportamiento excesivamente autoritario. Los empleados deben sentirse cómodos en el lugar de trabajo, por lo que la supervisión no debe romper innecesariamente el nivel de comodidad.

7. Administrar el entorno laboral y los problemas de salud

Las malas condiciones de trabajo podrían incluir desde mala iluminación, ventilación insuficiente, temperaturas altas o cualquier otro tipo de riesgos para la salud, especialmente en el tipo de actividad comercial en la que se desenvuelve Quimglobe, donde se manejan químicos de limpieza sensibles al entorno, que pueden causar afectaciones a la salud de quien los manipule inadecuadamente.

Si la salud de los trabajadores está en riesgo, no pueden estar satisfechos. Estas inquietudes deben resolverse como prioridad sin esperar a que alguien presente una queja; además de la seguridad física, el entorno de trabajo también debe poder proporcionar paz mental, ya que problemas como supervisores demasiado agresivos, compañeros irrespetuosos u objetivos laborales poco prácticos pueden arruinar la tranquilidad.

8. Definir paquetes de remuneración idóneos

Probablemente el factor más influyente en la satisfacción laboral es la remuneración que el empleado recibe por su trabajo, ya que un salario razonable compensará muchos contratiempos, por ejemplo, sobrecarga de trabajo, horas extraordinarias o incluso un trabajo estresante. La satisfacción laboral está directamente relacionada con los paquetes de remuneración y la insatisfacción surge principalmente cuando un trabajador siente que no está siendo compensado adecuadamente por el trabajo que realiza para la empresa.

9. Explorar las necesidades económicas de los empleados

El administrador de recursos humanos debe explorar las condiciones económicas y las prioridades de cada empleado a través del canal de comunicación

adecuado para que los incrementos y otras recompensas financieras cumplan con las expectativas de los trabajadores.

Aunque abordar este problema es de naturaleza bastante subjetiva, incluso entonces los empleados que tengan necesidades financieras severas serán atendidos de manera prioritaria en comparación con otros colaboradores, manteniendo una atención prioritaria. Esto aumenta la satisfacción laboral general del empleado y se vuelve más productivo para una organización.

10. Impulsar la satisfacción laboral mediante el enriquecimiento laboral

Uno de los factores clave en el diseño de un buen trabajo es el enriquecimiento del mismo, mejorando los trabajos individuales para hacer que las responsabilidades sean más gratificantes e inspiradoras para las personas que los desempeñan. El enriquecimiento laboral amplía el conjunto de tareas que realiza una persona, de manera que se proporciona un trabajo más estimulante e interesante que agrega variedad y desafío a la rutina diaria de un empleado.

Esto aumentará la profundidad del trabajo y permite que las personas tengan más control sobre el mismo. El enriquecimiento laboral aborda estos factores mejorando las dimensiones centrales del trabajo y aumentando la sensación de realización de las personas.

11. Diseñar puestos de trabajo motivadores

Hay cinco factores en el diseño del trabajo que normalmente contribuyen a disfrutar de un trabajo por parte de las personas, lo que conduce a la satisfacción laboral:

Variedad de habilidades: Aumentar la cantidad de habilidades que las personas utilizan mientras realizan su trabajo, esta es una estrategia de importancia para el alcance del plan, se lograría delegando actividades adyacentes al puesto asignado para absorber conocimientos y ampliar habilidades.

Identidad de la tarea: Permitir que las personas realicen un trabajo de principio a fin.

Importancia de la tarea: Proporcionar trabajo que tenga un impacto directo en la organización o sus grupos de interés.

Autonomía: Incrementar el grado de toma de decisiones y la libertad de elegir cómo y cuándo se realiza el trabajo.

Retroalimentación: Aumentar la cantidad de reconocimiento por hacer bien un trabajo y comunicar los resultados del trabajo de las personas.

12. Balancear la vida laboral

Este es un tema emergente en todas las organizaciones, ya que es un aspecto muy esencial para todos los empleados para equilibrar sus vidas personales y profesionales. La investigación indicó que uno de los factores importantes son los horarios de trabajo ajustados, agitados y rigurosos que afectan negativamente el nivel de satisfacción de los empleados de Quimglobe y que usualmente conducen a una alta tasa de deserción en las organizaciones. Las instalaciones como las horas de trabajo flexibles y el trabajo desde casa pueden resultar en un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida, mejorando así la satisfacción laboral general.

Directrices adicionales

La retención de empleados clave es fundamental para la salud y el éxito a largo plazo del negocio. Retener a los mejores empleados garantiza la satisfacción del cliente, la venta de productos, compañeros de trabajo satisfechos, una planificación eficaz de la sucesión y un conocimiento y aprendizaje organizacional profundamente arraigados; la utilización del talento y las habilidades es un factor ambiental importante que los empleados clave necesitan en su lugar de trabajo, ya que un empleado satisfecho quiere contribuir a áreas de trabajo fuera de su rol laboral específico.

A continuación se presenta un resumen estructural de la propuesta, considerando acciones, participantes y supervisores de cada una de las estrategias:

Tabla 12.

Propuesta de mejora (1)

Encuestas de satisfacción				
#	Herramienta	Período	Encargado	Participantes
1	Cuestionario validado	Enero - Junio	Gerente de Recursos Humanos	Todos los empleados
2	Cuestionario validado	Julio - Diciembre	Gerente de Recursos Humanos	
Programas de capacitación				
#	Tema	Período	Capacitador	Participantes
1	Gestión de Proyectos	Enero - Marzo	Gerente Financiero	Todos los empleados
2	Comunicación efectiva	Abril - Junio	Gerente General	
3	Liderazgo	Julio - Septiembre	Gerente General	
4	Desarrollo profesional	Octubre - Diciembre		
Incentivo de Proyectos				
#	Área	Período	Supervisor	Participantes
1	Innovación de procesos de despacho	Enero - Marzo	Gerente General	Todos los empleados
2	Canales de comunicación con clientes	Abril - Junio	Gerente de Marketing	
3	Estrategias de marketing	Julio - Septiembre	Gerente de Marketing	
4	Ampliación de cartera de productos	Octubre - Diciembre	Gerente de Compras	
Descansos activos				
Tiempo	Área	Período	Supervisor	Participantes
20 minutos	Oficina y Bodega	Diariamente	Jefe de Área	Todos los empleados
Entrenamiento transversal				
Tiempo	Área	Período	Supervisor	Participantes
1 hora	Oficina y Bodega	Bi-semanalmente	Jefe de Área	Todos los empleados

Tabla 13.

Propuesta de mejora (2)

Voluntariado para el cambio y Oportunidades de crecimiento				
#	Actividad	Período	Revisor	Participantes
1	Apertura de solicitudes de participación formales presentadas a la gerencia.	Todo el año	Gerente General	Todos los empleados
Mantener la positividad entre los empleados				
#	Actividad	Período	Evaluador	Participantes
1	Evaluaciones psicológicas periódicas	Trimestralmente	Gerente de Recursos Humanos	Todos los empleados
2	Retroalimentación	Mensualmente	Jefe de Área	
Energizar a los empleados mediante el reconocimiento				
#	Actividad	Período	Supervisor	Participantes
1	Definir paquetes de remuneración idóneos	Mensualmente	Gerente financiero	Todos los empleados
2	Explorar las necesidades económicas de los empleados	Trimestralmente	Gerente de Recursos Humanos	

Conclusiones

Se revisó teóricamente los antecedentes literarios de diversos autores acerca de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal, identificando que la satisfacción laboral es el resultado de las percepciones de los empleados sobre qué tan bien su trabajo proporciona aquellas cosas que consideran importantes para ellos; a esta satisfacción laboral se la identificó además como la respuesta emocional a una situación laboral, y está determinada por cómo los resultados cumplen o superan las expectativas.

La revisión de estudios referenciales, normativa legal y contexto de la situación actual de la empresa de estudio permitió entender cómo se aborda esta temática a nivel internacional y local, siendo un componente de estudio en auge y de especial importancia para la modernización de la gestión de los recursos humanos.

Se definió la metodología a aplicar para la obtención de datos cuantitativos que permitan identificar la relación de las variables de estudio, gracias a la cual se pudo determinar la incidencia de la satisfacción laboral de los trabajadores de Quimglobe en el desempeño en el trabajo aplicando una correlación de Spearman con un índice de 0,97, lo que demuestra una alta correlación entre las variables, comprobando la hipótesis de estudio.

La propuesta de acciones de mejora en cuanto a la gestión administrativa abarca desde planes de remuneración e incentivos, control del ambiente laboral y fijación de objetivos – entre otros, que permitirán mejorar la satisfacción y por ende el desempeño laboral del personal de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe.

Este documento incluye un extenso análisis teórico, contextual, y de recopilación de data primaria acerca de la satisfacción de los empleados y las formas de mejorar la satisfacción en el trabajo que, en última instancia, conducen al crecimiento la empresa Quimglobe, aportando al desarrollo de colaboradores capacitados, talentosos y calificados para lograr un entorno competitivo en la industria de distribución de químicos, creando una excelente dinámica de negocios.

Recomendaciones

La investigación futura podría basarse en los resultados de este estudio midiendo cuantitativamente los aumentos reales en el desempeño laboral, así como los cambios reales en las actitudes de competencia laboral. Esto podría lograrse en un diseño simple de prueba previa y posterior utilizando un grupo de control que no haya tenido la capacitación como grupo de comparación, siendo importante la identificación de los cambios reales en el desempeño laboral que puedan cuantificarse y medirse.

Los estudios de satisfacción como el expuesto en este documento se limitan a representar los casos bajo supuestos o experiencias previas. Datos de comportamiento más apegados a la realidad/actualidad podrían convencer a la gerencia de invertir en programas de desarrollo continuo de empleados, de manera que es importante que los administradores de Quimglobe proporcionen una formación relevante y significativa para los trabajadores con el fin de mejorar sus competencias

Bibliografía

- Ali, Z. (mayo de 2021). *Global Industrial Cleaning Chemicals Industry*. Obtenido de Report Linker: https://www.reportlinker.com/p05957057/Global-Industrial-Cleaning-Chemicals-Industry.html?utm_source=GNW
- Andrade, E. (2016). *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. Obtenido de Universidad de Guayaquil - Facultad de Ciencias Psicológicas:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8864/2/TESIS%20ELIZABETH%20ANDRADE%20IMPRIMIR%20Y%20EMPASTAR.pdf>
- Arias, F. (2015). *El Proyecto de Investigación*. Recuperado el 10 de marzo de 2020, de Academia.edu:
https://www.academia.edu/9153815/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_5ta._Edici%C3%B3n
- Ayala, A., & Lescano, J. (mayo de 2019). *Determinantes de la satisfacción laboral en el Ecuador*. Obtenido de Escuela Politécnica Nacional:
<file:///C:/Users/PC/AppData/Local/Temp/CD%209707.pdf>
- Bastidas, C., & Sauhing, D. (2020). *Satisfacción laboral y su relación en la optimización del desempeño laboral en los funcionarios públicos*. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro UNEMI:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5312/1/SAUHING%20OPERALTA%20DIEGO%20ANDRES%20-%20PROYECTO%20DE%20INVEST..pdf>
- Bastidas, I., & Albarracín, V. (febrero de 2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa " Llermat Súper Pollo"*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5932/1/T-001456.pdf>
- Belizán, N. (febrero de 2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Docentes pertenecientes al sector público y privado*. Obtenido de Universidad Abierta Interamericana:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc119722.pdf>

- Bellido, J. (2016). El pensamiento de Edgar Morin y su aplicación a la terapia ocupacional psicosocial. *TOG*, 13(24), 1-15. Obtenido de <http://revistatog.es/num24/pdfs/colab2.pdf>
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador: [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalc% c3% a1zar-Relacion.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalc%c3%a1zar-Relacion.pdf)
- Bernasconi, E. (2015). *Innovación y Competitividad Empresarial*. Obtenido de Universitat Rovira I Virgili - Facultat de Ciències Econòmiques y Empresariales: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399536/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boada, N. (octubre de 2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Obtenido de Journal of Economics, Finance and International Business: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjn1t6M75LyAhWyFVvkFHZSqD7cQFjAKegQIGxAD&url=https%3A%2F%2Frevistas.usil.edu.pe%2Findex.php%2Fjefib%2Farticle%2Fdownload%2F398%2F740&usg=AOvVaw3TYVZOLTeCBjBa48AxuA8L>
- Boluarte, A. (2019). Análisis del Índice Descriptivo del Trabajo (JDI) en trabajadores de instituciones de salud de Lima, Perú. *Revista Médica Herediana*, 20-26. doi:<https://dx.doi.org/10.20453/rmh.v30i1.3468>
- Brewer, G., & Selden, C. (2000). Concepciones individuales de la motivación del servicio público. *Revista de la administración pública*, 60(3), 254–264.
- Calderón, M. (2018). *Relación de la satisfacción laboral afectiva y la autoeficacia laboral en trabajadores profesionales peruanos*. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola - Facultad de Humanidades: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8478/1/2018_Calder% C3% B3n-Bernal.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8478/1/2018_Calder%C3%B3n-Bernal.pdf)
- Castillo, C., & Cifuentes, G. (2016). *Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único*. Obtenido de Universidad de Concepción - Departamento de Gestión Empresarial:

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2400/3/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf>

Chaudhury, S., & Banerjee, A. (2004). Correlaciones de la satisfacción laboral en los oficiales médicos. *Revista médica de las Fuerzas Armadas de la India*, 329–332. doi:10.1016 / S0377-1237 (04) 80004-2.

Civera, M. (2008). *Análisis de la Relación entre Calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Obtenido de Universitat Jaume - Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>

Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Obtenido de Universidad de Guayaquil - Facultad de Ciencias Psicológicas:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

Diario La Voz. (5 de junio de 2021). *Productos químicos de limpieza industrial mercado de 2021: basado en el tamaño del mercado mundial de los datos proviene del análisis de segmentación de los principales países / regiones, la cadena de valor y la principal*. Obtenido de Diario La Voz:
<http://diariolavoz.news/2021/06/05/analisis-de-mercado-la-piel-sensible-crema-de-proteccion-solar-con-impacto-de-covid-19-top-companies-tendencias-tamano-crecimiento-compartir-demanda-oportunidad-futura-de-outlook-2025-2-2-2-2-2-2-371/>

Díaz, P. (noviembre de 2006). *Elaboración y documentación del programa de limpieza y desinfección de los laboratorios del departamento de Microbiología de la Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana - Facultad de Ciencias:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/8305/tesis281.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

- Fernández, N. (12 de junio de 2019). *Teoría del caos en las organizaciones*.
Obtenido de Formación, Diseño y Tecnología:
<http://www.grupofinsi.com/blog.asp?vcblog=2131>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*.
Obtenido de Universidad Rafael Landívar:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Obtenido de Dialnet:
<file:///C:/Users/PC/AppData/Local/Temp/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951-1.pdf>
- Gil, D., Alfonso, S., & Iguará, J. (2015). *Relación entre ambiente social de trabajo, satisfacción laboral y desempeño in-rolen los funcionarios de una Entidad del Estado*. Obtenido de Universidad de San Buenaventura - Facultad de Ciencias Humanas y Sociales:
<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/142437.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (9 de abril de 2018). *Investigación explicativa*. Obtenido de Investigación científica: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-explicativo.html>
- Herrera, P. (2018). Cuestionario de Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima. *Universidad César Vallejo*.
- Hollenbeck, J. (2000). Un enfoque estructural para el ajuste personal externo e interno del equipo. *Applied Psychology*, 534-549.
doi:<https://doi.org/10.1111/1464-0597.00030>
- Inga, A. (2020). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú*. Obtenido de Universidad Científica del Sur:
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Laguna, J. (2018). Cuestionario de Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima. *Universidad César Vallejo*.
- Locke, E. (1976). La naturaleza y consecuencias de la satisfacción laboral. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1.297-1.349.

- Lucero, G., & Mancianti, J. (2013). *Análisis de relación entre la aplicación del proceso administrativo en las pymes de la ciudad de Quito dedicadas a la venta al por menor de vehículos automotores*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana - Maestría en Administración de Empresas: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6368/6/UPS-QT04931.pdf>
- Luna, N., & Méndez, D. (2017). *Plan de Negocios para la Creación de una Empresa Fabricante de Productos de Aseo que Contienen Agentes Biodegradables en Bucaramanga*. Obtenido de Universidad Industrial de Santander - Facultad de Ingeniería Físico- Mecánica: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2017/169739.pdf>
- Madrigal, F., Ayala, S., Chávez, L., & Silva, J. (8 de abril de 2017). *La Teoría del Caos y de la Complejidad en las Empresas Agrícolas Productoras de Berries*. Obtenido de Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Zamora: https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol4num11/Revista_de%20_Administraci%c3%b3n_y_Finanzas_V4_N11_6.pdf
- Martínez, J. (2012). *Diseño de un sistema de seguridad e higiene industrial en la industria de alimentos e insumos Falconí I.A.F.* Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Facultad de Ciencias: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/1975/1/96T00154.pdf>
- Maslow, A. (1943). Una teoría de motivación humana. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. doi:<https://doi.org/10.1037/h0054346>
- McClelland, D. (1987). *Motivación Humana*. Cambridge University Press.
- Moral, M. (2017). *Conceptos básicos del paradigma de la complejidad*. Obtenido de Universidad de Oviedo, España: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjy6ZmQ75fzAhUIRjABHQHrBuUQFnoECCIQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6068360.pdf&usg=AOvVaw1-QXTgkRECAejrFNIKVXHx>
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thompson Editores.
- Oshagbemi, T. (2000). Satisfacción laboral general: ¿qué tan buenas son las medidas de un solo elemento frente a las de varios elementos? *Revista de psicología gerencial*, 14(5), 388-403.

- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Obtenido de Universidad de Extremadura:
https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Parker, S. (2014). Más allá de la motivación: trabajo y diseño del trabajo para el desarrollo, la salud, la ambidestreza y más. *Revisión anual de psicología*, 65(1), 661-691. doi:10.1146 / annurev-psych-010213-115208
- Pérez, B. (2007). La equidad en los servicios de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(3).
- Purizaca, B. (2016). *Proyecto de reestructuración organizacional del instituto de Arte y Cultura de la Universidad Nacional de Piura*. Obtenido de Universidad de Piura - Facultad de Humanidades:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2692/HUM_GC_010.pdf?sequence=
- Quimglobe. (2019). *Quimglobe - Nosotros*. Obtenido de Quimglobe:
<https://quimglobe.wixsite.com/home>
- Rainey, H., & Steinbauer, P. (1999). Elefantes galopantes: elementos en desarrollo de una teoría de organizaciones gubernamentales eficaces. *Revista de investigación y teoría de la administración pública*, 9(1), 1-32.
- Ramos, G., & Triana, M. (2007). *Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones*. Obtenido de Scientia Et Technica:
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84934052.pdf>
- Randstad. (2018). *Randstad workmonitor Q3 2018*. Obtenido de Randstad:
<https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-q3-2018/>
- Ricardo, R. (2021). *Modelo de características laborales de Hackman & Oldham*. Obtenido de Estudiando: <https://estudiando.com/modelo-de-caracteristicas-laborales-de-hackman-oldham/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). México: Pearson.
- Rosell, P. (2013). *Satisfacción laboral, rendimiento y rotación: un estudio longitudinal al nivel de la unidad de trabajo*. Obtenido de Universidad de Deusto: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=118798>

- Salas, E., & Huaranga, K. (2018). *El absentismo y su relación con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la empresa Misol Minig Solutions*. Obtenido de Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Facultad de Ciencias Empresariales:
<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/696/1/TESIS%20EL%20A%20USENTISMO%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20EN%20EL%20RECURSOS%20HUMANOS%20EMPRESA%20MISOL.PDF>
- Salazar, L. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjn1t6M75LyAhWyFVvKFHZSqD7cQFjALegQIHRAD&url=https%3A%2F%2Frevistas.upb.edu.co%2Findex.php%2Frice%2Farticle%2Fdownload%2F5232%2F4895%2F9681&usg=AOvVaw3CMBdEyCGgPumY68_j
- Salazar, O. (2017). *Mirada de la gestión moderna desde la teoría del caos y la transdisciplina*. Obtenido de Universidad del Rosario:
<https://www.redalyc.org/journal/1872/187251252006/html/>
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). Obtenido de Universitas Psychologica:
<https://www.redalyc.org/pdf/647/64730432009.pdf>
- Siqueira. (2008). *Medidas de Comportamiento Organizacional: Herramientas de diagnóstico y gestión*. Porto Alegre: Artmed.
- Sornoza, D., Sornoza, G., Parrales, M., & Guaranda, V. (10 de mayo de 2020). *Motivación hacia el servicio público, un análisis de la literatura de China y Ecuador*. Obtenido de Revista Espacios:
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/a20v41n30p15.pdf>
- Spector, P. (2003). *Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y Práctica* (3 ed.). Psychology Faculty Publications.
 doi:https://scholarcommons.usf.edu/psy_facpub/557
- Tapia, L. (2020). *El reconocimiento laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31258/1/69%20GTH.pdf>

Valdivieso, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador - Facultad de Ciencias Psicológicas: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>

Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivación*. New York, EEUU: Wiley.

Apéndices

Apéndice A: Encuesta de Evaluación de Desempeño

Dimensión
Trabajo bajo presión
Trabajo en equipo
Calidad del trabajo y Productividad
Respeto y responsabilidad
Asistencia y puntualidad

ENCUESTA DE DESEMPEÑO				
Edad:	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	más de 45 años
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Género:	Masculino		Femenino	
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<p>La siguiente encuesta tiene el objetivo de medir el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, de modo que a continuación hallará preguntas, a las cuales deberá otorgar una calificación.</p> <p>Instrucciones:</p> <p>Marque con una X la respuesta acorde a su opinión; solo se puede marcar una opción por pregunta.</p> <p>Las respuestas serán confidenciales y no afectan en su desempeño laboral.</p>				
Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
	4	3	2	1
Asistencia y puntualidad				
1. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.				
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
3. Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores.				
4. Se presenta puntual a las reuniones de la institución.				
5. La exactitud con realiza sus labores se considera satisfactorio.				
6. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlo.				
7. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
8. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				

Trabajo bajo presión

9. Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.
10. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.
11. Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.
12. Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo cuando este es bastante agitado.
13. Asiste a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.
14. Entrega su trabajo según la fecha indicada.
15. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.
16. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.

Respeto y responsabilidad

17. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.
18. Cumple con las políticas internas de la institución.
19. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.
20. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución.
21. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución

Calidad en el trabajo

22. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la de trabajo previamente establecido.
23. Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que les establecieron.

Trabajo en equipo

24. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.
25. Antepone el beneficio del grupo al individual.
26. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.
27. Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la institución.
28. Cooperar con sus compañeros en los que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.

Productividad

29. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución.
30. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir las metas asignadas.

Cuestionario de Desempeño Laboral - Dr. Jorge Laguna (2012), quien realizó esta validación para la Universidad Central de Venezuela, en conjunto con el Dr. Pedro Herrera, catedrático de la Universidad Ricardo Palma de Perú

Apéndice B: Encuesta de Satisfacción Laboral

Dimensión
Clima laboral
Motivación
Identificación
Autorrealización
Compromiso

ENCUESTA DE SATISFACCION				
Edad:	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	más de 45 años
	Género:	Masculino		Femenino
<p>La siguiente encuesta tiene el objetivo de medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, de modo que a continuación hallará preguntas, a las cuales deberá otorgar una calificación.</p> <p style="text-align: center;">Instrucciones:</p> <p>Marque con una X la respuesta acorde a su opinión; solo se puede marcar una opción por pregunta.</p> <p>Las respuestas serán confidenciales y no afectan en su desempeño laboral.</p>				
Pregunta	Siempre 4	Casi siempre 3	A veces 2	Nunca 1
<p>Identificación</p> <p>1. Se identifica con la misión y visión de la institución.</p> <p>2. Los valores de la organización están acordes a los suyos.</p> <p>3. Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo.</p> <p>4. Conoce la importancia de su trabajo para la institución.</p> <p>Compromiso</p> <p>5. Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones.</p> <p>6. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.</p> <p>7. Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas.</p> <p>8. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.</p> <p>Motivación</p> <p>9. Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva.</p>				

10. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución.
 11. Cuando se plantea un cambio, su jefe lo motiva a usted y al equipo a que se comprometan y participen activamente en éste.
- Clima laboral
12. Se le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones.
 13. Su jefe promueve en la unidad el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales.
 14. La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.
 15. El clima laboral que se maneja en la institución es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones.
- Autorrealización
16. Se siente orgulloso del trabajo que realiza.
 17. Se siente productivo cuando realiza su trabajo.
 18. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos institucionales.
 19. Está de acuerdo con la afirmación “su trabajo es importante para la institución”
 20. Por la satisfacción que tiene de su trabajo, considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución.

Cuestionario de Satisfacción Laboral - adaptación del realizado por Fuentes (2012) en el estudio Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, para la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar.

Apéndice C: Ficha de Observación

DIMENSIÓN OBSERVABLE

Sí

No

Clima laboral

Hay recursos necesarios para los trabajadores, con promoción del conocimiento
La relación entre compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.

Motivación

La empresa motiva a los empleados a realizar su trabajo de forma efectiva
Los empleados tienen una actitud positiva ante los cambios en la empresa

Identificación

Los empleados se identifican con los valores, la misión y visión de la institución.
Los empleados se sienten identificados con las funciones que tienen a su cargo y reconocen la importancia del mismo

Autorrealización

Los empleados se sienten orgullosos, participativos y productivos
Los empleados reconocen la importancia de su trabajo y quieren hacer carrera en la empresa

Compromiso

Los empleados conocen los objetivos de su puesto de trabajo y los aplican en sus funciones con un compromiso personal
Los empleados faltan a sus labores de manera justificada.

Trabajo bajo presión

Los empleados están dispuestos a trabajar feriados y fines de semana
Los empleados se quejan por exceso de trabajo pendiente - piden ayuda para completarlo
Los empleados se adaptan con facilidad al ritmo de trabajo cuando este es bastante agitado
Los empleados asisten a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo
Los empleados entregan su trabajo según la fecha indicada
Los empleados realizan su trabajo sin necesidad de supervisión constante y demuestran interés por el mismo

Trabajo en equipo

Los empleados mantienen adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.

Los empleados anteponen el beneficio del grupo al individual.

Los empleados se identifican con su grupo de trabajo.

Los empleados cooperan con sus compañeros y comparten sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la institución

Calidad del trabajo y Productividad

Los empleados se esfuerzan por superar los objetivos deseados por la institución.

Los empleados priorizan de forma adecuada sus actividades para cumplir las metas asignadas.

Respeto y responsabilidad

Los empleados acatan órdenes y respeta a su jefe inmediato, cumpliendo con las políticas internas de la institución

Los empleados demuestran una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.

Los empleados cumplen con las medidas de seguridad establecidas por la institución.

Los empleados usan adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución

Asistencia y puntualidad

Los empleados cumplen con los horarios de ingreso, alimentación y de reuniones establecidos.

Los empleados cumplen con sus labores de manera exacta

Los empleados corrigen oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlo.

Los empleados demuestran interés en mejorar y ponen en práctica los conocimientos adquiridos en su rol

Nota: Ficha de Observación desarrollada por la autora, con base en el cuestionario de satisfacción de Fuentes (2012) en el estudio Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, para la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar y el Cuestionario de Desempeño Laboral - Dr. Jorge Laguna (2012), quien realizó esta validación para la Universidad Central de Venezuela, en conjunto con el Dr. Pedro Herrera, catedrático de la Universidad Ricardo Palma de Perú



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cano Calderero Linda Margarita**, con C.C: # 1307997583 autor(a) del trabajo de titulación: **Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe S.A**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 18 de julio de 2022

Nombre: Cano Calderero Linda Margarita

C.C: 1307997583



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe S.A.		
AUTOR(ES):	Cano Calderero, Linda Margarita		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES):	Núñez Lapo, María de los Ángeles / Zerda Barreno, Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de Julio del 2022	No. DE PÁGINAS:	133
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión del talento humano, clima laboral, ambiente laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, desempeño, correlación, estrategias de mejora.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El objetivo de este trabajo es el análisis de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora de insumos de limpieza industrial Quimglobe S.A. En cuanto a metodología, se empleó el enfoque cuantitativo, el método deductivo y el alcance de investigación descriptivo, utilizando a la encuesta como herramienta de recopilación de datos, en este caso, recabando las opiniones de los empleados, cuyos hallazgos se clasificaron en respectivas dimensiones para cada variable; de esta manera se identificó la correlación de la variable independiente / satisfacción laboral con la variable dependiente / desempeño, empleando el software estadístico SPSS Statistics, obteniendo una correlación de Pearson de 0,96, es decir una alta correlación que comprueba la hipótesis planteada. Finalmente, con base a tales hallazgos se definieron estrategias para mejorar la satisfacción laboral en Quimglobe, que van desde establecer nuevos objetivos para los empleados, crear un sistema de recompensas, hasta diseñar puestos de trabajo motivadores.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-99-469-9373	E-mail: lynda.cano@cu.ucsg.edu.ec / lyndacano@outlook.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			