

# Satisfacción Laboral en una empresa de comercialización de equipos de climatización de la ciudad de Quito

Natalia Caridad Castro Ordóñez

Luis Edmundo Sarabia López

Dorila Victoria Sarabia Cruz

## Resumen

Trabajo de investigación de Psicología Industrial, enfocado en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una organización dedicada a la comercialización de equipos de climatización; siendo el objetivo principal determinar los niveles de Satisfacción Laboral del personal de la empresa. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo-relacional, diseño no experimental. El sustento teórico en el que se basó es la escuela Humanista, teniendo como referencia los estudios de Frederick Herzberg. La población participante fue de 44 empleados de 6 áreas de la organización, 50% hombres, 50% mujeres con una edad promedio de 32 años. En cuanto a la instrucción, el 54,54% de la población posee estudios universitarios, predominando el tercer nivel. Para la recolección de datos se em-

pleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meilá y Peiró, mismo que consta de 23 ítems y evalúa 5 dimensiones. Los resultados obtenidos fueron positivos, no se evidencian niveles de insatisfacción en ninguna de las dimensiones evaluadas.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral / Cuestionario De Satisfacción Laboral S20/223 / Insatisfacción Laboral

## Abstract

Research work about Industrial Psychology, focused on the Job Satisfaction of workers of an organization dedicated to air conditioning equipment commercialization; being the main objective determining the levels of Occupational Satisfaction of the staff of the company. The study was quantitative, descriptive-relational, non-experimental design. The theoretical support on which it was based is the Humanist School, having as reference the studies of Frederick Herzberg. The participating population was 44 employees from 6 areas of the organization, 50% men, 50% women with an average age of 32 years. Regarding instruction, 54.54% of the popula-

tion has reached a professional degree, therefore the third level of instruction predominated. Meilá and Peiró's satisfaction Questionnaire S20/23 was used for data collection, which consists of 23 items and evaluates 5 dimensions. The obtained results were positive, no levels of dissatisfaction are evident in any of the dimensions evaluated.

Key Words: Job Satisfaction / Employment Satisfaction Questionnaire S20/223 / Job Dissatisfaction

## Introducción

La Satisfacción Laboral es la actitud del individuo en relación su trabajo. Robbins (2004) afirma que quienes se encuentran satisfechos con sus actividades laborales, manifiestan actitudes y conductas positivas, que se evidencian en todos los que entornos en los que se desenvuelven.

La Satisfacción Laboral constituye, un factor fundamental a nivel individual, interpersonal y organizacional. Además, tiene impacto en los usuarios de la empresa (Pico, 2015). Se entiende, por lo tanto, que la satisfacción de los trabajadores tiene incidencia en el rendimiento de las organizaciones. Es por tal motivo, que resulta necesario para la organización velar por los individuos y proporcionales las condiciones adecuadas para realizar sus labores.

La organización participante es una empresa ubicada en la ciudad de Quito cuyo giro de negocio es la comercialización de equipos de climatización, en la actualidad la organización se ha planteado como visión ser reconocida a nivel nacional e internacional, como una corporación especializada en la oferta y creación de soluciones para el buen vivir de las personas en ambientes sanos, confortables y saludables.

Con la finalidad de alcanzar dicho objetivo los estándares de calidad y las exigencias de la organización se han vuelto más altas durante el último año. En la opinión del departamento de Talento Humano los colaboradores de la empresa han mostrado estar comprometidos con la visión empresarial, no obstante también es evidente que los cambios generan preocupación y tensiones entre quienes conforman Megafrio.

Por lo expuesto, y debido a ser, el bienestar de los trabajadores, una prioridad para los directivos de la empresa, la presente investigación tuvo como propósito de estudio la identificación de los niveles

de Satisfacción Laboral presentes en la empresa, así como también la relación de los mismos con las características sociodemográficas de la población analizada.

El marco teórico consta de un capítulo, en el que se abordan definiciones de la variable, causas y consecuencias de la misma, así como también su importancia y factores asociados. En cuando al posicionamiento teórico, el trabajo se sustentó en la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

## Posicionamiento teórico

La teoría Bifactorial se conoce también como Teoría de Motivación e Higiene o de los Dos factores. Surge a partir de las investigaciones de Herzberg en las cuales pidió a un grupo de ingenieros y contadores pensar en épocas gratas con relación a su empleo. A partir de sus relatos notó que se describían determinadas condiciones que generaban una sensación de bienestar o por el contrario, malestar (Newstrom, 2007).

Herzberg clasificó dichas condiciones en dos grupos: factores de motivación o satisfactores y factores de mantenimiento o de higiene. (Newstrom, 2007).

- Factores de mantenimiento o de higiene: Representan el contexto en el que el individuo desempeña sus actividades laborales. Su presencia evita la insatisfacción y su ausencia la provoca. Incluye salario, condiciones físicas, liderazgo, clima laboral, etc. (Chiavenato, 2017).

- Factores motivacionales o satisfactores: Están ligados con el puesto y causan satisfacción de larga duración en los trabajadores, por el contrario si son precarios eliminan tal satisfacción. Entre ellos se encuentran la libertad para hacer el trabajo, empleo de competencias personales, crecimiento y desarrollo en la carrera, etc. (Chiavenato, 2017).

## Material y Métodos

El estudio corresponde a una investigación no experimental. Hernández, et al. (2014) la definen como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 152).

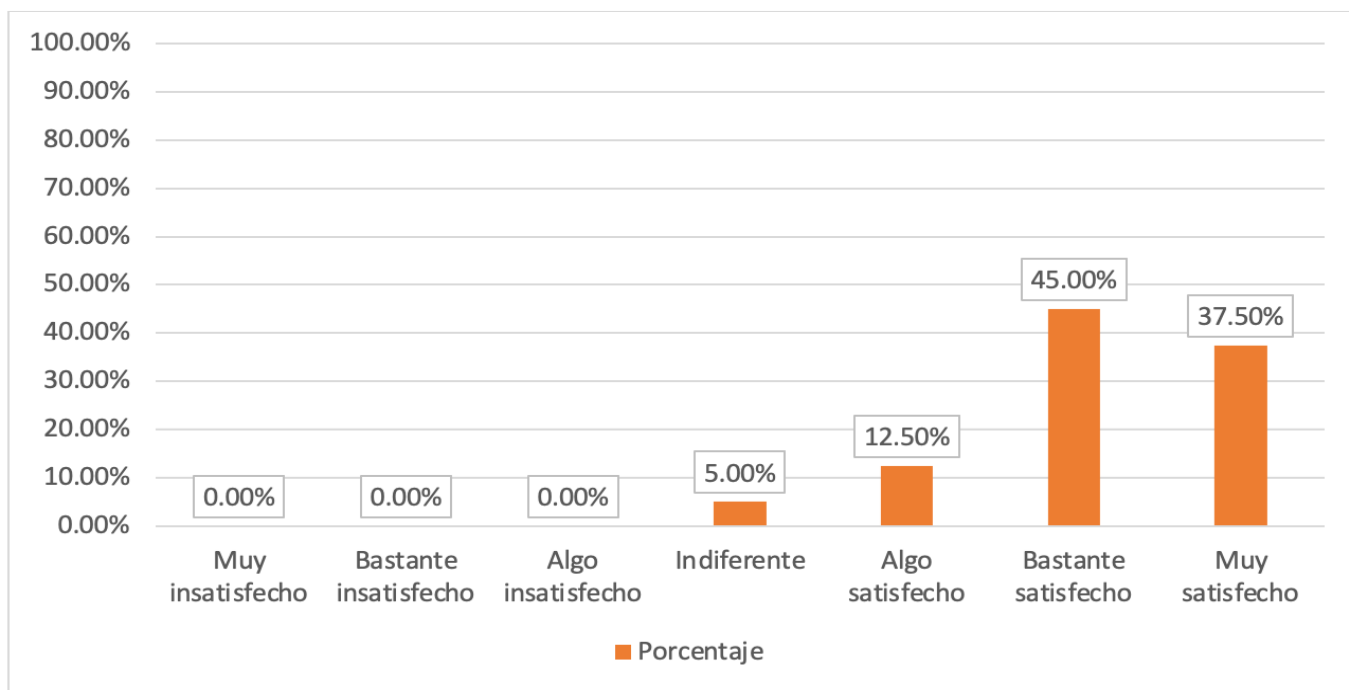
El trabajo investigativo es también una investigación de corte transversal. Los estudios transversales se realizan en un tiempo específico, es decir que la recolección de datos se realiza una sola vez (Hernández, et. al, 2014).

El instrumento aplicado fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J. Meilá y J. Peiró. Constituido por 23 ítems que contemplan 5 dimensiones de la satisfacción: supervisión, ambiente físico, prestaciones, participación y satisfacción intrínseca del trabajo.

Las opciones de respuesta son de tipo cuantitativo y están construidas en Escala de Likert de 1 a 7.

## Nivel de satisfacción global

Gráfico 1. Nivel de satisfacción global

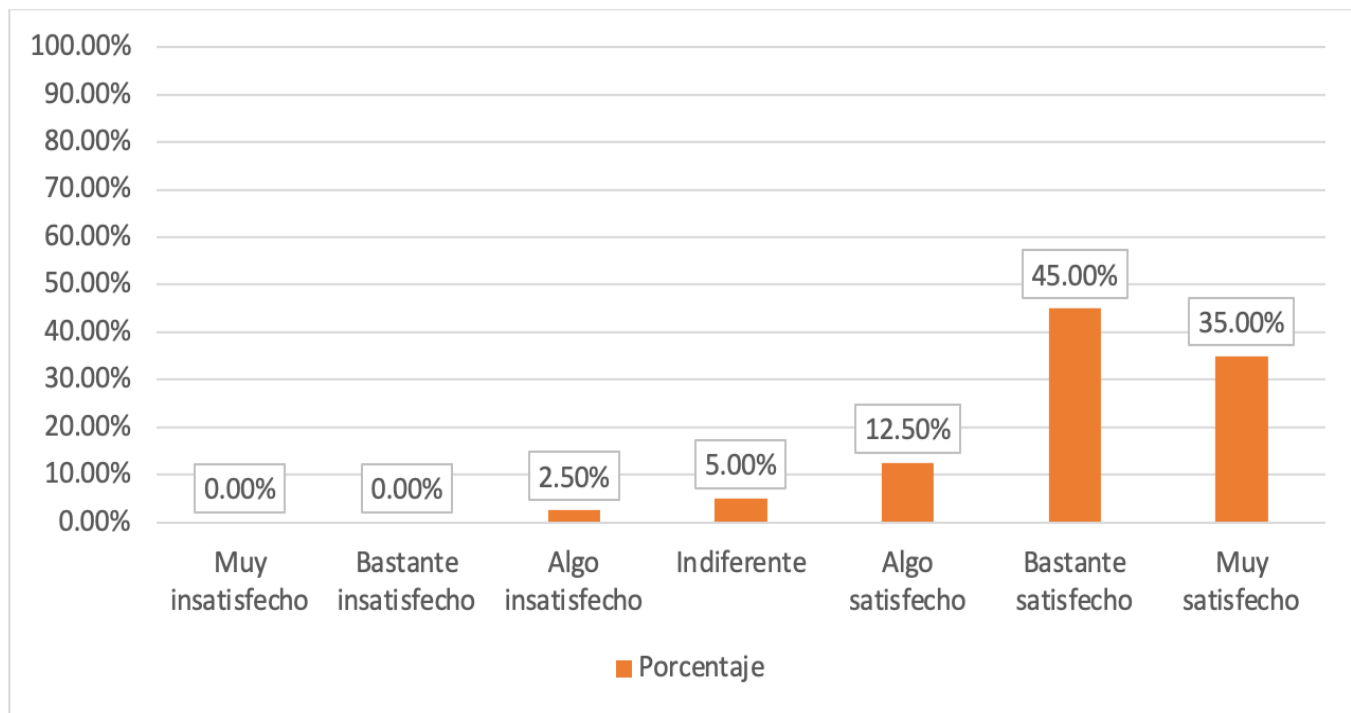


La población de estudio reportó niveles altos de Satisfacción Laboral, el 37,5% (15 trabajadores), se encontró muy satisfecho, el 45% (18 trabajadores), bastante satisfecho y el 12,5% (5 trabajadores), algo satisfecho. El 5% (2 trabajadores) restante manifestó indiferencia con respecto a la variable evaluada. No se presentan niveles de insatisfacción.

## Nivel de satisfacción por dimensión evaluada

### *Supervisión*

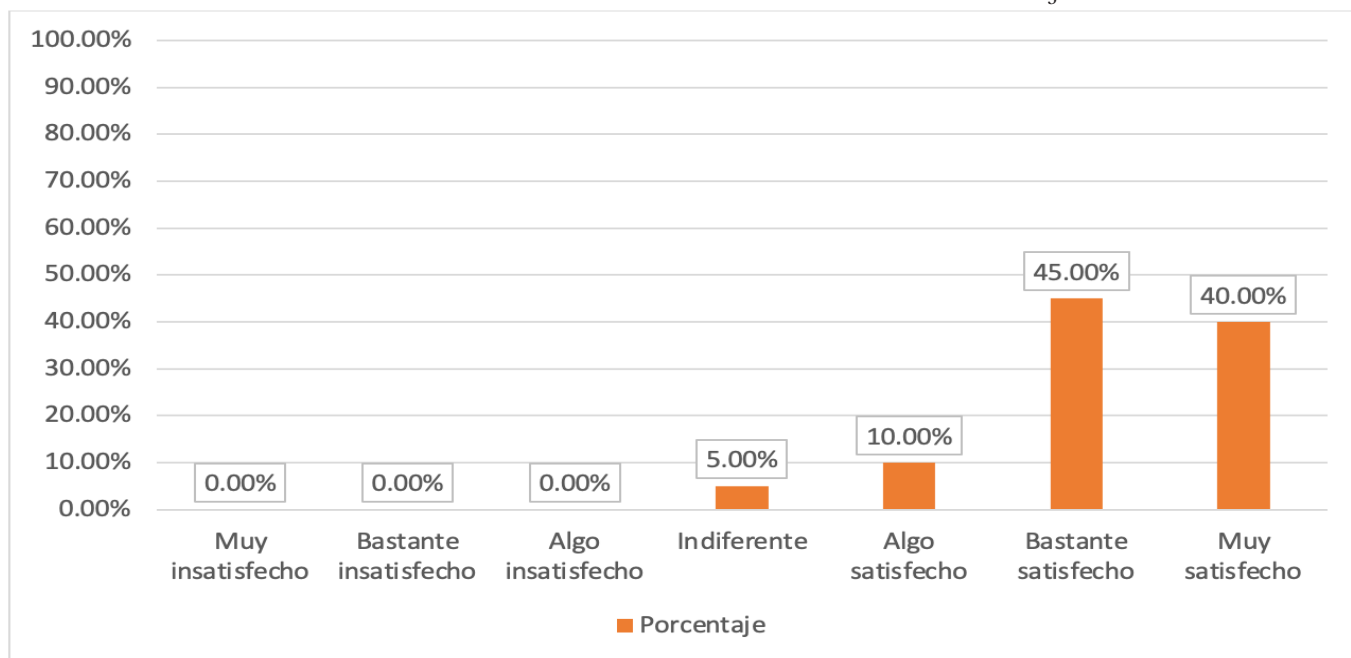
Gráfico 2. Nivel de satisfacción del factor Supervisión



El 35% (14 trabajadores) de la población se mostró muy satisfecha, el 45% (18 trabajadores), bastante satisfecha y el 12,5% (5 trabajadores) algo satisfecha. El 5% (2 trabajadores) de la población reportó indiferencia respecto a la dimensión. Se presentó un porcentaje de insatisfacción del 2,5% (1 trabajador).

### *Ambiente físico de trabajo*

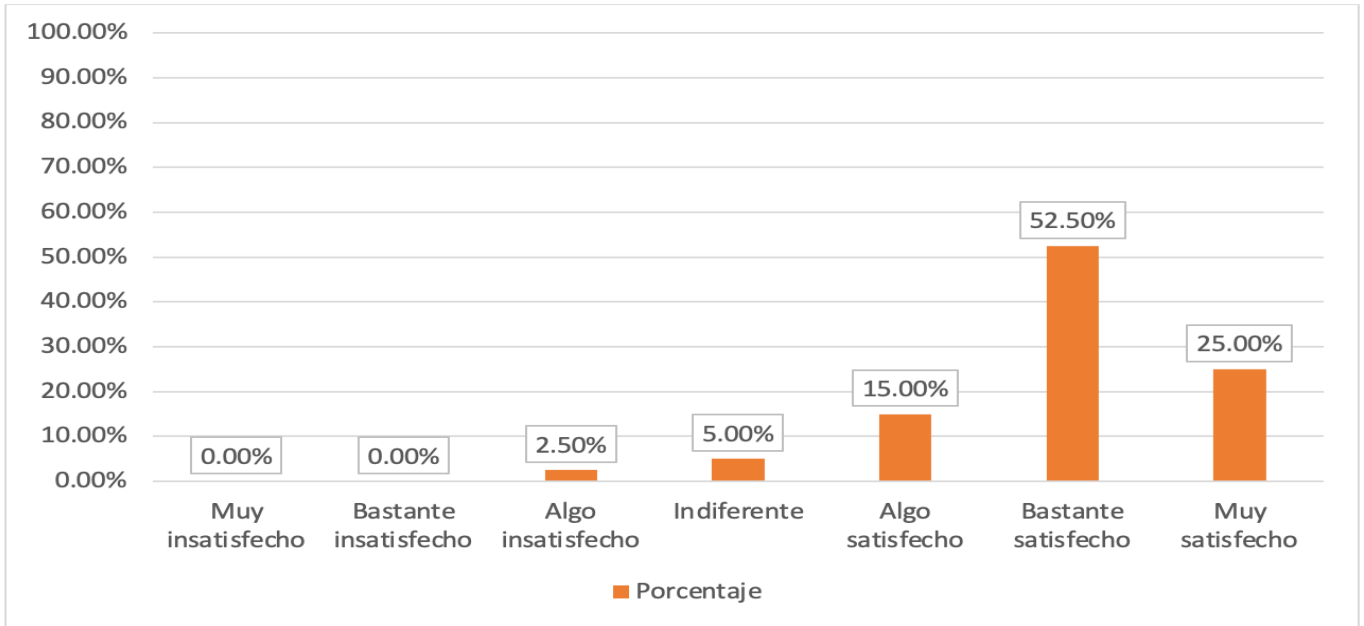
Gráfico 3. Nivel de satisfacción del factor Ambiente físico de trabajo



Se encontró al 40% (16 trabajadores) de la población muy satisfecho, el 45% (18 trabajadores), bastante satisfecho y un 10% (4 trabajadores), algo satisfecho. Por otro lado, el 5% (2 trabajadores) manifestó indiferencia. No se presentaron valores de insatisfacción.

*Prestaciones recibidas*

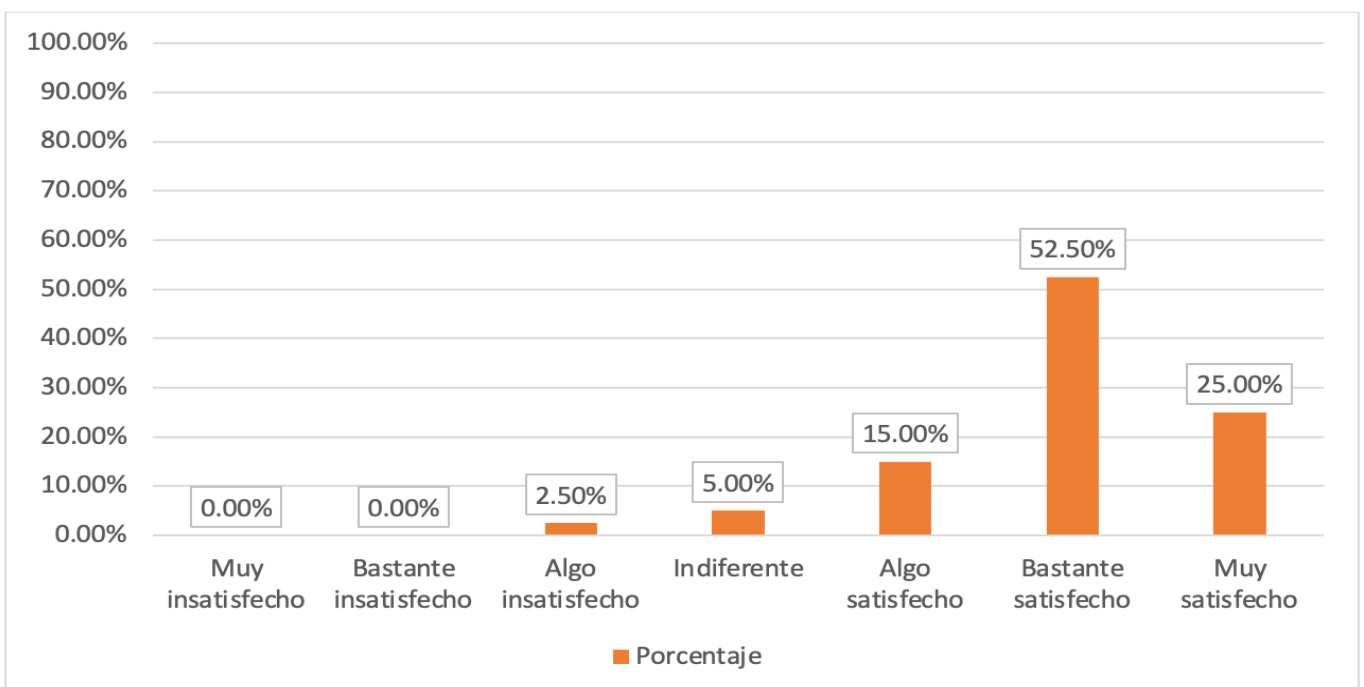
Gráfico 4. Nivel de satisfacción del factor Prestaciones recibidas



El 25% (10 trabajadores) de la población se ubicó en el nivel muy satisfecho, un 52,5% (21 trabajadores), bastante satisfecho, y un 15% (6 trabajadores) algo satisfecho. Otro 5% (2 trabajadores) se mostró indiferente respecto a la dimensión y el 2,5% (1 trabajador) demostró insatisfacción.

*Satisfacción intrínseca del trabajo*

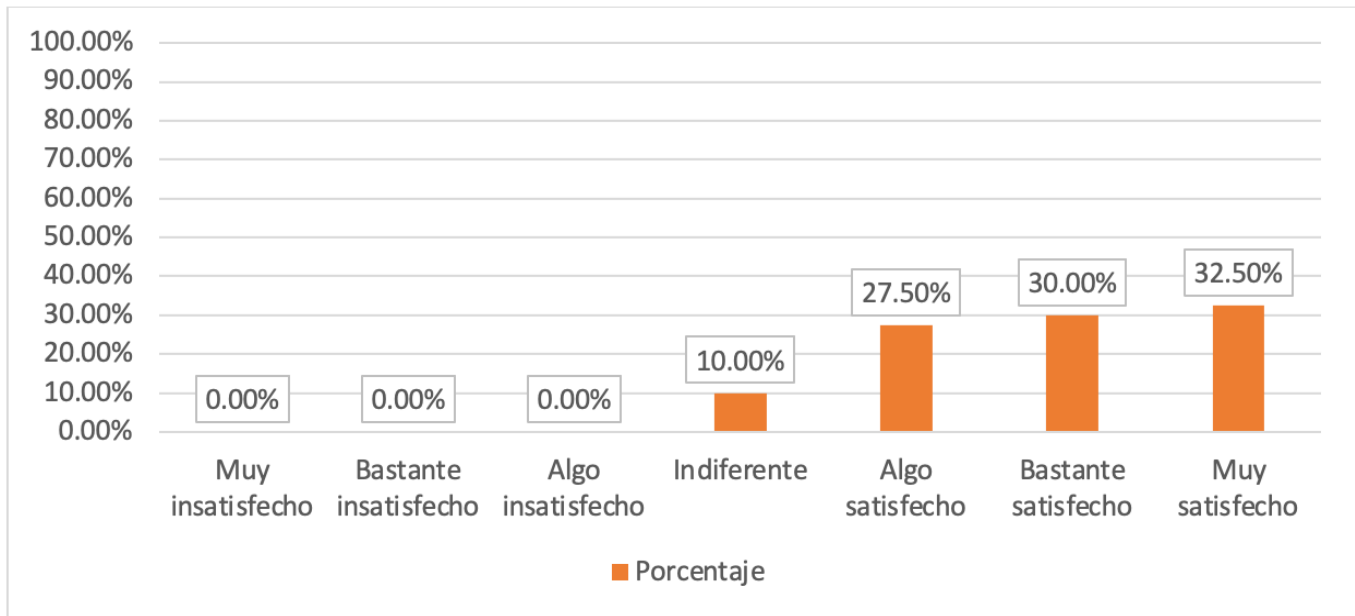
Gráfico 5. Nivel de satisfacción del factor Satisfacción intrínseca del trabajo



El 27,5% (11 trabajadores) de la población estudiada presentó altos niveles de satisfacción intrínseca del trabajo, el 55% (22 trabajadores) se localizó en el nivel bastante satisfecho y un 12,5% (5 trabajadores) en el nivel algo satisfecho. El 5% (2 trabajadores) restante indicó indiferencia respecto a la dimensión. No se reportaron porcentajes de insatisfacción.

*Participación*

Gráfico 6. Nivel de satisfacción del factor Participación



La dimensión participación presentó las puntuaciones más bajas en comparación a las anteriores, dentro de los niveles de satisfacción, el 32,5% (13 trabajadores) se encontró muy satisfecho, el 30%, bastante satisfecho (12 trabajadores) y el 27,5% (11 trabajadores), algo satisfecho. El 10% (4 trabajadores) restante se ubicó en el nivel indiferencia. No se presentaron valores de insatisfacción.

**Nivel de satisfacción por áreas**

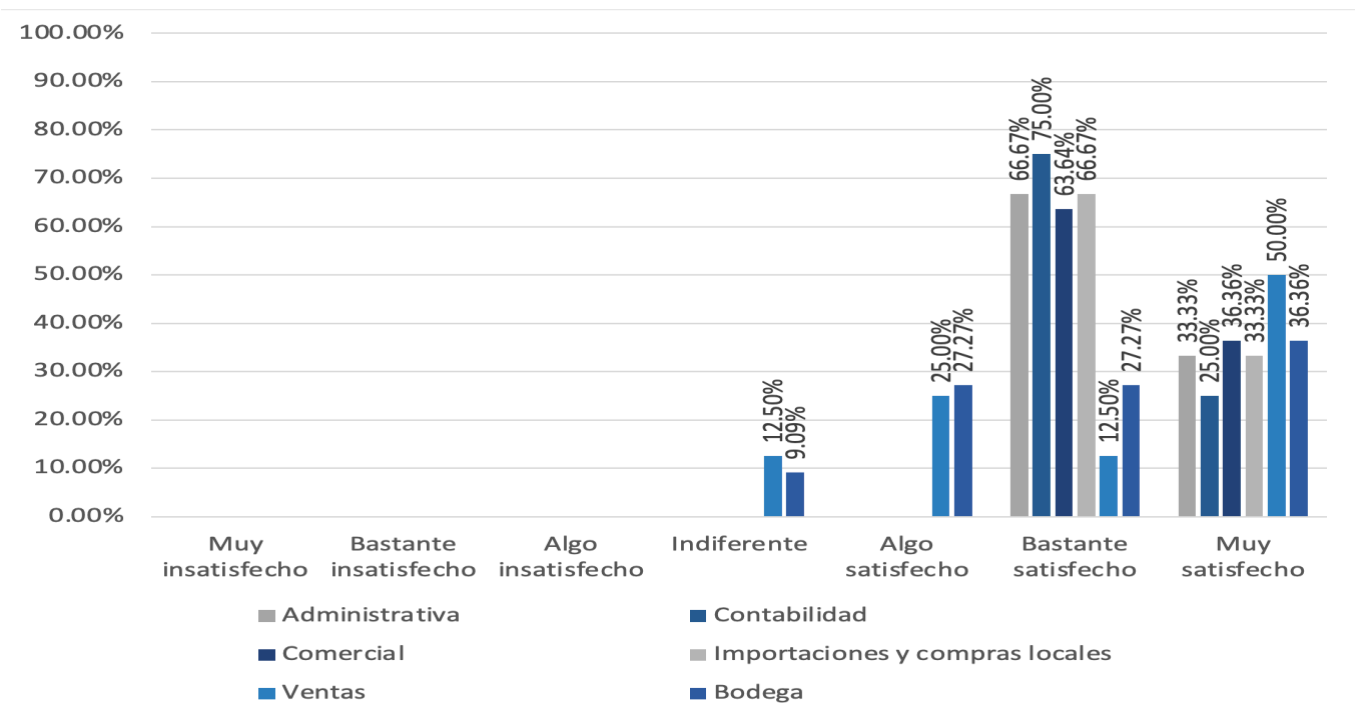
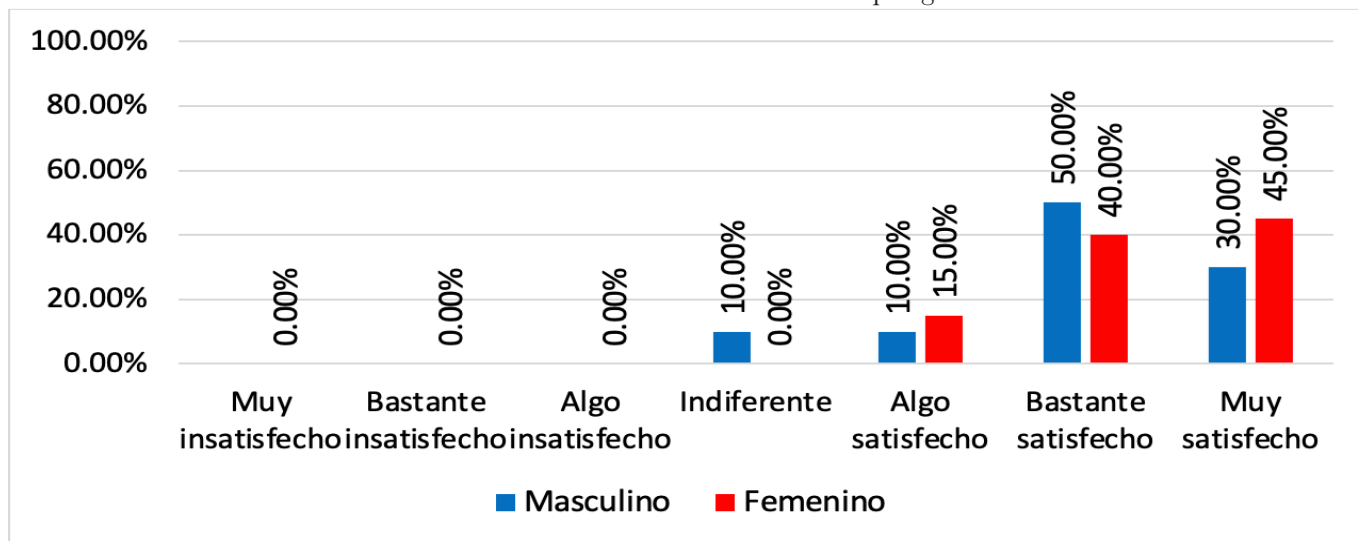


Gráfico 7. Nivel de Satisfacción Laboral por áreas

En el nivel de Satisfacción Laboral por áreas encontramos que el 100% de población de las áreas administrativa (3 trabajadores), de contabilidad (4 trabajadores), comercial (11 trabajadores) y de importaciones y compras locales (3 trabajadores) presentó altos niveles de Satisfacción Laboral. Por otro lado, el 9,09 % (1 trabajador) de la población del área de bodega y el 12,5% (1 trabajador) del área de ventas manifestaron indiferencia. Ninguna de las áreas presentó porcentajes de insatisfacción.

### Nivel de satisfacción por género

Gráfico 8. Nivel de Satisfacción Laboral por género



Existen diferencias en cuanto a la variable de Satisfacción Laboral, al relacionarla con el género. La población masculina, el 30% (6 trabajadores) se ubicó en el nivel muy satisfecho, el 50% (10 trabajadores), bastante satisfecho, el 10% (2 trabajadores), algo satisfecho, y el 10% (2 trabajadores) restante manifestó indiferencia. No se presentaron porcentajes de insatisfacción. Los resultados del género femenino muestran los siguientes porcentajes: El 45% (9 trabajadoras) se encontró muy satisfecho, el 40% (8 trabajadoras), bastante satisfecho, y el 15% restante (3 trabajadoras), algo satisfecho. Los porcentajes de indiferencia e insatisfacción fueron nulos.

### Nivel de satisfacción por edad

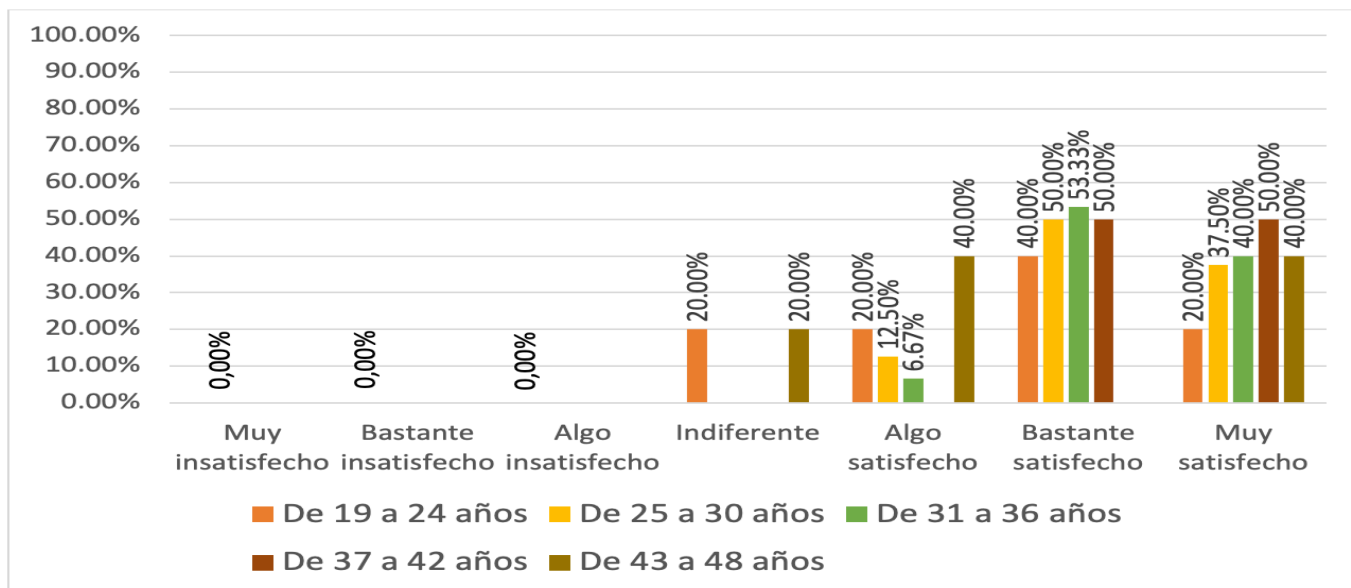


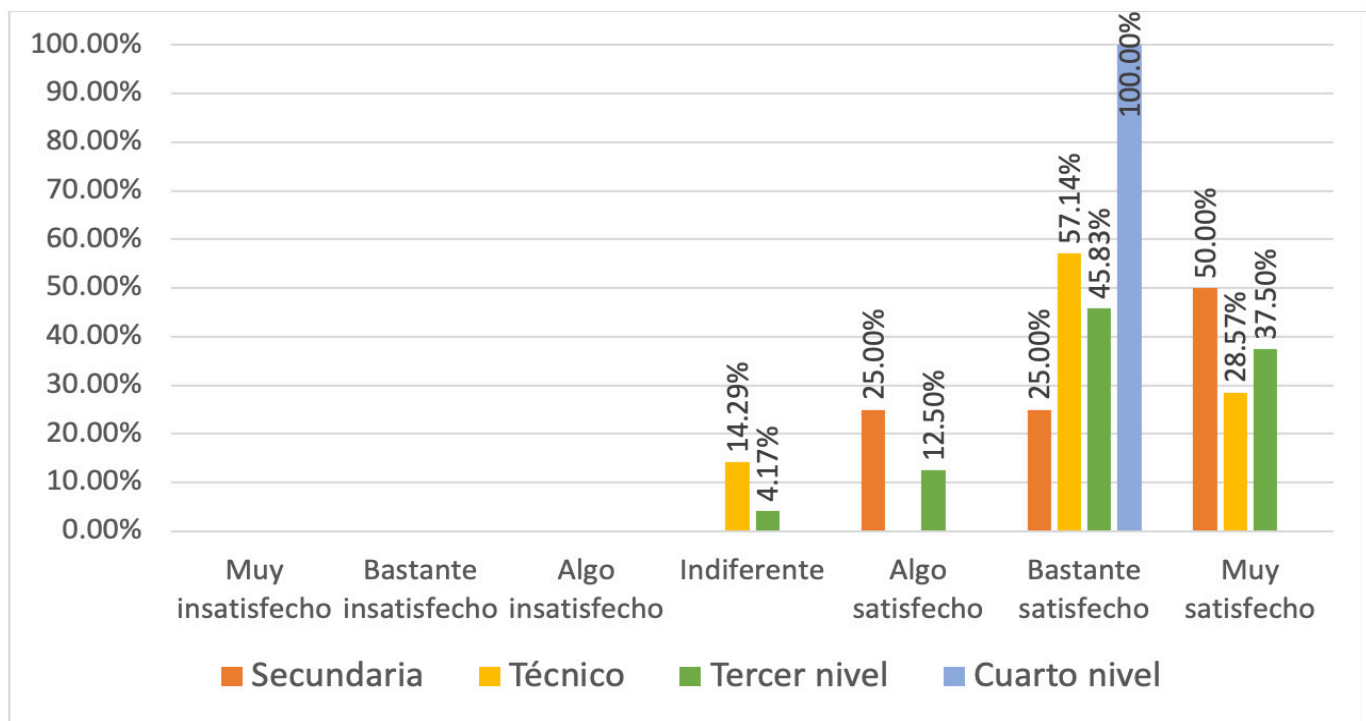
Gráfico 9. Nivel de Satisfacción Laboral por edad

En el primer rango (de 19 a 24 años), el 20% de la población se encontró muy satisfecho, el 40% (2 trabajadores), bastante satisfecho, otro 20% (1 trabajador), algo satisfecho, y el 20% (1 trabajador) restante manifiesta indiferencia. En el segundo rango (de 25 a 30 años), el 37,50% (3 trabajadores) se ubicó en el nivel muy satisfecho, el 50% (8 trabajadores), bastante satisfecho y el 12,5% (1 trabajador), algo satisfecho. Dentro del tercer rango (de 31 a 36 años), se halló al 40% (6 trabajadores) dentro del nivel muy satisfecho, el 53,33% (8 traba-

jadores), bastante satisfecho y el 6,67% (1 trabajador), algo satisfecho. La población del cuarto rango (de 37 a 42 años), el 50% (2 trabajadores) se encontró muy satisfecha, mientras el otro 50% (2 trabajadores) se ubicó en el rango de bastante satisfecho. En los rangos 2, 3 y 4 no se presentaron valores de indiferencia ni insatisfacción. Finalmente, los porcentajes del quinto rango (de 43 a 48 años) son los siguientes: El 40% (2 trabajadores) se localizó en el nivel muy satisfecho, otro 40% (dos trabajadores, algo satisfecho, y el 20% (1 trabajador) manifestó indiferencia.

**Nivel de satisfacción por nivel de instrucción**

Tabla 10. Nivel de Satisfacción Laboral por nivel de instrucción



Para el estudio se consideraron cuatro distintos niveles de instrucción cuyos porcentajes de satisfacción son los siguientes: dentro de la población cuyo nivel de instrucción es secundaria, el 50% (4 trabajadores) se halló muy satisfecho, el 25% (2 trabajadores), bastante satisfecho y el 25% siguiente (2 trabajadores), algo satisfecho. En cuanto a los trabajadores que han alcanzado el nivel técnico, el 28,57% (2 trabajadores) se posicionó en el nivel muy satisfecho, el 57,14% (4 trabajadores), bas-

tante satisfecho y el 14,29% (1 trabajador) se muestra indiferente. La población con estudios de tercer nivel (formación universitaria) muestra los siguientes resultados: el 37,5% (9 trabajadores) manifestó sentirse muy satisfecho, el 45,83% (11 trabajadores), bastante satisfecho y el 12,5% (3 trabajadores), algo satisfecho, el 4,17% (1 trabajador) restante mostró indiferencia. Finalmente, el trabajador con estudios de cuarto nivel (posgrado) se ubicó en el nivel de bastante satisfecho.



## Discusión

El objetivo de este estudio fue determinar los niveles de Satisfacción Laboral del personal de la organización.

En un estudio denominado “Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una empresa de operaciones logísticas de Quito.” Realizado por Daniela Argoti en el año 2019, empleando el cuestionario S20/23 en una muestra de 65 personas, los resultados obtenidos fueron similares a los de la presente investigación. Argoti manifestó que el 47% de los trabajadores se encuentran “bastante satisfechos”, en concordancia con el presente estudio en el que se encontró que al 45% de los trabajadores dentro del nivel bastante satisfecho, presentándose una diferencia de solo 2%.

En general los resultados por dimensión evaluada, fueron similares en cuanto a satisfacción, la mayor diferencia se presentó en la dimensión “prestaciones recibidas” con una variación del 3%.

En cuanto a las áreas de la organización, ambos estudios coincidieron en que los porcentajes de satisfacción más bajos se encuentran en áreas operativas.

Por otro lado, un estudio titulado “Análisis de la Satisfacción Laboral en los empleados de Refriroz S.A.S. a través de la aplicación del cuestionario S20/23, en Cartagena de Indias durante el 1er semestre de 2016” realizado por David Gómez y Jhony García, en una organización con un giro de negocio similar a la organización de la investigación actual, refleja resultados distintos a los hallados en la organización estudiada: Si bien es cierto, los porcentajes con respecto a edad, y género no presentaron diferencias significativas, en términos generales, el 67% de la población participante se mostró satisfecha con su empleo, presentándose una variación de 28% con los resultados de la presente, en la que el porcentaje de satisfacción alcanzó un 95%. Tal diferencia sugiere que la Satisfacción Laboral de los trabajadores participantes de esta investigación, podría relacionarse con aspectos sociodemográficos distintos a los tomados en cuenta.

Al comparar los resultados, resulta evidente también, que, a diferencia de los estudios analizados, dentro de la empresa, los porcentajes de trabajadores “bastante insatisfechos” o “muy insatisfechos” son inexistentes, lo cual podría sugerir dos cosas: que las condiciones de trabajo en la organización estudiada se encuentran en un mejor estado que aquellas con las que se realiza la discusión o posiblemente otros factores han influido.

## Conclusiones

- Los resultados reflejan que un 95% (38 trabajadores) se encuentran satisfechos con la organización de manera general. El 5% restante (2 trabajadores) muestran indiferencia en relación a la variable. Demostrando así que tanto los factores de mantenimiento como los satisfactores son adecuados.

- Las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción son “satisfacción intrínseca del trabajo” y “ambiente físico de trabajo”, cuyas sumatorias en el rango de satisfacción alcanzan un 95% (38 trabajadores), respectivamente. Por otro lado, la dimensión “participación” presenta el menor porcentaje de satisfacción, alcanzando un 90% (36 trabajadores).

- Se determina que las áreas con porcentajes de satisfacción más altos son: Administrativa, Contabilidad, Comercial e Importaciones y compras locales, cuyos rangos de satisfacción reflejan un 100%. El área con menor porcentaje de satisfacción corresponde a Ventas, con un 87,5% (10 trabajadores).

- En relación al género, la población masculina de la organización presenta niveles de Satisfacción Laboral más bajos, en relación a los resultados del género femenino.

- De acuerdo a los resultados obtenidos, existen diferencias en cuanto a Satisfacción Laboral de acuerdo a la edad de los trabajadores, mientras que

en trabajadores de 25 a 42 años, los porcentajes de satisfacción alcanzaron un 100%, en individuos de 19 a 24 años, y de 43 a 48 años, el porcentaje de indiferencia ascendieron a 20%, respectivamente.

- Se determina que el nivel de instrucción no representa un aspecto que influya considerablemente en la satisfacción de los trabajadores de la organización. Ciertamente, existen diferencias en los porcentajes, no obstante, no obedecen a un orden específico, pues los trabajadores con estudios secundarios y de cuarto nivel alcanzan un 100% de satisfacción, mientras que en los trabajadores con nivel técnico y tercer nivel, se presentan porcentajes de indiferencia de 14,29% y 4,17% respectivamente.

## Referencias

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México. McGraw-Hill

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill

Martínez, C. E. L., Jaque, R. L., y Espinoza, M. Á. L. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción Laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería Global*, 15(1), 195-207.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 *Psicologemas*, 5, 59-74.

Newstrom, J. (2007) *Comportamiento humano en el trabajo*. México. McGraw-Hill

Pico, C. (2015) *El Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. UCE, Ecuador.

Robbins, S. (2010) *Administración*. México. Pearson