



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO**

**FACULTAD DE ARTES LIBERALES, EDIFICIO F.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PARA  
OBTENER EL TÍTULO DE PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL.**

**AUTOR:**

**MILENA PAULETTE PERALTA LEON**

**CORREO:**

**MPPERALTA@UEES.EDU.EC**

**TITULO:**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS:**

**ESTRATEGIAS DE MEJORA**

**TUTOR:**

**MARIA VERA PEREA**

**SAMBORONDÓN, SEPTIEMBRE 2017**

## Resumen

El talento humano es la parte más importante en el contexto organizacional comparado con otros aspectos como maquinarias, materiales, tierra, etc. Dentro de los aspectos más importantes a analizar dentro del talento humano, se encuentra la satisfacción laboral. El presente artículo de investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral dentro de una empresa de servicio y en base a los resultados y si fuera necesario, proponer estrategias de mejora. La metodología es de enfoque cuantitativo y descriptivo utilizando la herramienta de SPSS. La muestra fue de 160 personas, entre ellas 69% operativas y 31% administrativas. El cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1998), arrojó un nivel de satisfacción media en las cinco dimensiones medidas, por lo tanto se recomendaron estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los empleados.

*Palabras claves:* Satisfacción laboral, Empresas de servicios, estrategias de mejora.

## Abstract

Human talent is the most important part in the organizational context compared to other aspects such as machinery, materials, land, etc. Within the most important aspects to analyze within the human talent, is the job satisfaction. The present research aimed to know the level of job satisfaction within a service company and based on results propose improvement strategies. The methodology is of quantitative and descriptive approach using the SPSS tool. The sample was 160 people, among them 69% operative and 31% administrative. The work satisfaction questionnaire done by Meliá and Peiró (1998), s showed a medium level of satisfaction, therefore recommended strategies to improve employee satisfaction.

*Key words:* Job satisfaction, Service companies, improvement strategies, and average satisfaction.

### La Satisfacción Laboral en una Empresa de Servicios: Estrategias de Mejora

Los mercados cada vez se vuelven más competitivos y volátiles por esta razón, muchas organizaciones están buscando activamente formas de agregar valor a sus servicios y mejorar su calidad de servicio (Martinez , 2007)

Anteriormente, las organizaciones solían estar interesadas en hacer de la eficiencia operativa una prioridad ya que la Gestión de Operaciones ha enfatizado la optimización de procesos operativos como un medio para proveer rentabilidad a los clientes y para satisfacer o incluso superar las expectativas de los clientes. Se ha dedicado una investigación sustancial a temas tales como el diseño, la gestión y la optimización de los sistemas de prestación de servicios, con la finalidad de aumentar la calidad del servicio y la eficiencia operativa (Yee, Yeung, & Cheng, 2008). Es decir, que antiguamente las compañías se enfocaban en áreas como Gestión de Operaciones, demostrando que era un medio eficaz para mejorar la eficiencia de la organización.

A menudo se ha pasado por alto el impacto de los Recursos Humanos en los sistemas operativos. La importancia de las actitudes de los empleados, tales como la satisfacción en el trabajo, la lealtad de los empleados y el compromiso organizacional, y sus impactos en el desempeño operacional, temas que han sido en gran medida descuidados en la literatura de Gestión de Operaciones (Boudreau, Hopp, McClain, y Thomas, 2002). En esta investigación se analizará la satisfacción laboral en empresas de servicios.

En relación con la satisfacción, Clark (1997) argumentó que si los empleados no están satisfechos con las tareas que se les asignaba y no están seguros acerca de factores tales como sus derechos, sus condiciones de trabajo, su ambiente laboral y al no ser considerados en la toma de decisiones, no se sienten parte de la empresa.

La satisfacción laboral ha sido definida de múltiples formas, siendo considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (Davis y Newstrom, 1999); o como cogniciones o evaluaciones perceptuales de un individuo hacia su trabajo (Martín, Partido, & Chiang, 2010)Alfaro y Vecino, 1999). Vroom (1964) por otro lado, se centró en el papel del empleado en el lugar de trabajo. Rocco (2009), por su parte, afirmó que la satisfacción laboral es una orientación de las emociones que los empleados poseen hacia el papel que están desempeñando en el lugar de trabajo, es decir si la persona está contenta tendrá un mejor desempeño laboral. Por último, la satisfacción laboral es vista como una actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo (Peiró Prieto, 1996).

Éste último, entiende la satisfacción laboral como un compendio de dimensiones que se clasifican en condiciones y agentes de satisfacción laboral. Dentro éstos, se incluyen los aspectos asociados al interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje y su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, la retribución cuantitativa y la distribución de la misma en términos de equidad (Patlán, Torres, & Hernandez, 2013). D (Cavalcante, 2004).entro de los agentes de satisfacción laboral se encuentran las promociones a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción; el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas a partir de los elogios o las críticas y el sentimiento de congruencia con la percepción propia; la retribución extrasalarial como las pensiones, seguridad, servicios médicos, vacaciones, etc.; y las condiciones de trabajo tales como el diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos, etc.

Sell y Cleal (2011) desarrolló un modelo de satisfacción en el trabajo mediante la integración de variables económicas y de ambiente de trabajo para estudiar la

reacción de los empleados en un ambiente de trabajo peligroso con altos beneficios monetarios y ambiente de trabajo no peligroso y bajos beneficios monetarios. El estudio mostró que diferentes variables psicosociales y de ambiente de trabajo como lo es el lugar de trabajo, el apoyo social tiene un impacto directo en la satisfacción laboral y que el aumento en las recompensas mejora el nivel de satisfacción entre los empleados.

El talento humano es la parte más importante en el contexto organizacional comparado con otros aspectos como maquinarias, materiales, tierra, etc. Es importante investigar el tema de ambiente y rotación de personal ya que están ligados con el nivel de satisfacción de los empleados. En el caso de que el personal decida renunciar en una empresa donde se ha detectado insatisfacción y un mal ambiente laboral de ser el caso, ayudará a los empleadores a implementar los pasos necesarios para mantener a sus empleados satisfechos (Jurado, 2014). Según (Martín, Partido, & Chiang, 2010) cuando un empleado se va, le cuesta al empleador alrededor de una quinta parte del sueldo de ese empleado y además tiempo en buscar un reemplazo. A largo plazo, a los empleadores les cuesta menos crear un ambiente de trabajo positivo dando como resultado empleados satisfechos quienes en un futuro mantienen estabilidad laboral.

En general, el análisis de la satisfacción laboral es un paso importante para las empresas ya que contribuye con los niveles de crecimiento, desempeño y seguridad laboral y las mejoras continuas de las estrategias correctas para las diferentes organizaciones. Naturalmente, la mayoría de personas pasan una gran proporción de sus vidas en el trabajo, así que es significativo que se tenga un buen ambiente para trabajar. Los efectos del ambiente de trabajo influyen en el bienestar de la persona o satisfacción personal y va más allá de lo que la mayoría de personas se percata. Un estudio reciente (Pérez, Soler, & Díaz, 2012) encontró

que el ambiente de trabajo es el factor más crucial en la satisfacción de los empleados.

La satisfacción laboral es importante para que exista motivación en los empleados, de esta forma se desenvuelven mejor al momento de trabajar. Los empleados satisfechos son extremadamente leales a su organización y se adhieren a ella, incluso en el peor escenario (Fuentes, 2012). Por tanto, es imperativo que las organizaciones retengan a empleados mercedores y talentosos para el crecimiento a largo plazo y garantizar el éxito de la primera.

La satisfacción laboral mejora el rendimiento. No existe motivación o entrenamiento alguno que ayude hasta que por lo menos, el empleado desarrolle un sentimiento de apego y lealtad hacia su organización (Jurado Muñoz, 2014). Por lo general, un empleado que se muestra indiferente o insatisfecho con su trabajo, se observa que es ineficiente porque presenta una mala actitud con sus relaciones interpersonales, destacándose como una persona no colaborativa y sin disposición. Por otra parte si la situación es contraria se observan los resultados esperados por la organización, con un buen desarrollo personal y buenas relaciones interpersonales.

En esta misma línea, Peiró (1985), manifiesta que la satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las prioridades corporativas de los últimos años, las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni en el servicio si su personal no está satisfecho. Esto se debe a que este factor se ha convertido en un indicador clave de desempeño para muchas empresas líderes a nivel mundial.

Por lo tanto, y según Guzman (2012) es beneficioso e importante para las empresas proporcionar un entorno de trabajo flexible para que los empleados sientan que sus opiniones son valoradas y que forman parte de la organización. Una vez que los

empleados se percaten sobre la importancia que tienen dentro de la empresa, tendrán un alto nivel de compromiso y lealtad hacia su organización.

Los empleados satisfechos ayudan voluntariamente a sus compañeros de trabajo y cooperan con la organización, incluso en situaciones de emergencia. Estas personas trabajan duro y durante crisis, trabajan en equipo como una sola unidad para superar los desafíos y salir de la situación tan pronto como sea posible. Para ellos, su organización viene primero. El personal satisfecho se mueve porque realmente sienten apego hacia la organización y creen en sus objetivos y metas, también difunden una comunicación positiva y se mantiene el trabajo en equipo (Jordan, 2012). Tras establecer el concepto de satisfacción laboral, es necesario profundizar los factores que inciden así como las diferencias que pueden aparecer en las empresas de servicios. Si bien se puede considerar la satisfacción desde una dimensión unidimensional (Jones, 2012) (Peiró & Prieto, 1996) pero desde una perspectiva multidimensional la satisfacción se deriva de una serie de factores sobre los cuales puede medirse el nivel de satisfacción del trabajador.

A continuación se describirá algunos de los aspectos clave de satisfacción laboral citados por los empleados como el respeto que según el informe del *Society for Human Resources Management* (Ulrich, Brockbank, & Yeung, 2015), los empleados califican el tratamiento respetuoso de todos los empleados como el factor más importante en la satisfacción laboral: 1) Confianza, los empleados indicaron que la certidumbre entre sus compañeros y la alta dirección es otro factor de satisfacción muy importante; 2) Seguridad, las organizaciones pueden proporcionar una sensación de certeza a través de una comunicación honesta y la transparencia sobre la salud de la empresa y la viabilidad a largo plazo; 3) Ambiente Saludable, los lugares de trabajo que están libres de estrés, problemas de moral, acoso y prácticas discriminatorias

pueden crear un ambiente positivo y saludable para todos; 4) Orientación, El empleado busca encaminar su carrera profesional, nadie quiere un trabajo sin futuro. Los empleados son más propensos a sobresalir cuando pueden ver un camino ascendente establecido, con la oportunidad de ganar un salario más alto y asumir mayores responsabilidades; 5) Pago y Beneficios, los salarios altos no son la única razón por la que los empleados encuentran satisfacción en sus trabajos, pero suelen ocupar altos puestos en la lista de motivación. La remuneración competitiva generalmente hace que los empleados se sientan valorados, y les da menos razones para buscar trabajo en otra parte. Un estudio realizado en el sector de las telecomunicaciones por Tariq y Riaz (2013) revelaron que hay diferentes variables como carga de trabajo, salario, el estrés en el lugar de trabajo y los conflictos con la familia lleva al empleado hacia la insatisfacción que a largo plazo conlleva a la rotación del personal. En la etapa final, estos factores independientes influyen negativamente en el rendimiento de la empresa, el cual es influenciado negativamente por estas variables.

En la actualidad las empresas no pueden tener empleados insatisfechos ya que no cumplen con las expectativas de su supervisor resultando ser despedidos, haciendo que las empresas asuman costos adicionales para la contratación de nuevo personal. Se ha trabajado para entender la relación entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en todo el mundo en diferentes contextos a lo largo de los años. El estudio está ganando cada vez más importancia con el paso del tiempo por su naturaleza e impacto en la sociedad. (Buhai, 2008) Confirmó que una empresa es productiva a través de la mejora de las dimensiones físicas del ambiente de trabajo mas no tanto por la dimensión de supervisión.

Por esta razón, la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo van de la mano. Lo que se siente por el trabajo, oficina y compañeros, afectará la productividad y cuánto

tiempo la persona decide permanecer en su trabajo (Meliá y Peiró, 1998). Un entorno laboral positivo o negativo puede ayudar o perjudicar la satisfacción laboral.

Esta investigación tiene como objetivo general conocer el nivel de bienestar laboral, en sus cinco dimensiones, a saber, la satisfacción con la supervisión, la participación, el ambiente físico, las prestaciones y la satisfacción intrínseca. En base a los resultados y si fuera necesario, proponer estrategias de mejora. El enfoque estará en las Empresas de Servicio de Limpieza en la ciudad de Guayaquil.

Es importante centrarlo en una empresa de limpieza, ya que estas organizaciones cooperan a crear empleos y al cuidado de la salud cubriendo varios aspectos como es la mejora del ambiente laboral dentro de un negocio o en un hogar. Para el personal de una empresa es importante sentirse cómodo con su ambiente laboral incluyendo la limpieza del mismo por esta razón muchos empleados están optando por contratar a una organización que sea capaz de hacer frente a todas las necesidades de limpieza que una oficina podría tener.

Además, es importante analizar este tipo de empresas porque existe una alta rotación de empleados. Las altas tasas de rotación cuestan el tiempo de la compañía además del dinero. Los gerentes o el personal de recursos humanos pasan tiempo realizando entrevistas de salida, anunciando el trabajo, reclutando candidatos y entrevistando. Supervisores y colegas a menudo se dejan cubrir hasta que un nuevo funcionario es contratado y comienza a trabajar. El nuevo trabajador puede tomar varios meses para aprender completamente el trabajo y alcanzar la competencia en la posición.

## Método

### Muestra

La muestra está conformada por 160 sujetos en total de los 200 empleados que existen en la empresa de limpieza escogida (80% de participación). Un 69 % al personal operativo y 31% al administrativo. 70% a hombres y 30% mujeres. De edades comprendidas entre los 19 y los 60 años ( $M=25.40$ ,  $DT= 9.67$ ). El 42% de los encuestados son solteros, 28% casados, 28% Unión libre y un 2% Divorcio o viudo. . El 63% de los encuestados tienen un punto fijo de trabajo, es decir que solo trabaja en un solo lugar mientras que los Sacafranco tienen 37% es decir que tienen varios puntos de trabajo. Hay un 63% de contratos indefinidos, un 31% de contrato por tarea y solo un 6% realizan prácticas. El 89% de los encuestados realizan jornada a tiempo completo, mientras que solo el 11% tiene una jornada de medio tiempo. Por último, el 70% de los encuestados ganan un sueldo básico es decir \$375 mientras que el 27% ganan entre \$400-700 y solo un 3% gana más de \$700.

Para realizar este trabajo, la muestra se enfocó en empleados administrativos, especialmente en el personal operativo. Dentro de las 200 personas que trabajan en la empresa de limpieza, 160 personas decidieron llevar a cabo las encuestas.

### Procedimiento

Para elaborar la encuesta se utilizó el programa Google Drive y la tabulación de los resultados se lo hizo mediante el programa SPSS. La encuesta se llevó a cabo por correo electrónico y encuestas físicas en la empresa de servicio de limpieza ubicado en la provincia del Guayas, con el debido seguimiento de las mismas.

Los encuestados contestaron al cuestionario en un ambiente tranquilo, silencioso, con una temperatura agradable, y fuera de su lugar de trabajo. Se les dió las siguientes instrucciones por escrito: “Habitualmente nuestro trabajo y los distintos

aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo, teniendo en cuenta la siguiente escala de Likert de respuesta: 1 muy insatisfecho, 2 bastante insatisfecho, 3 algo insatisfecho, 4 indiferente, 5 algo satisfecho, 6 bastante satisfecho y 7 muy satisfecho.

Para la realización de los análisis estadísticos pertinentes se utilizó SPSS.

### **Instrumentos**

Los instrumentos de medida fueron los siguientes:

*Datos sociodemográficos:* edad, sexo y area de trabajo

*Satisfacción Laboral.* Fue medida a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998), compuesta por una escala de Likert del (1-7) en donde 1 = muy insatisfecho, 2= bastante insatisfecho, 3 =algo insatisfecho, 4 =indiferentes, 5 =algo satisfecho, 6=bastante satisfecho y 7=muy satisfecho. Esta encuesta esta compuesta por cinco dimensiones: 1) *Satisfacción con la Supervisión* como por ejemplo las relaciones que tiene el empleado con su supervisor tuvo un alfa de Cronbach de ( $\alpha=.98$ ); 2) *Satisfacción con el Ambiente Físico* como por ejemplo la limpieza, higiene, salubridad del lugar del trabajo tuvo un alfa de ( $\alpha=.92$ ); 3) *Satisfacción Intrínseca* como por ejemplo las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar las cosas en la que el personal se destaque ( $\alpha= .96$ ); 4) *Satisfacción con las Prestaciones Recibidas* como el salario recibido. Tiene una consistencia interna de ( $\alpha=.89$ ); y por último 5) *Satisfacción con la Participación* como por ejemplo cuando el empleado forma parte en la toma de decisiones dentro de la empresa, tiene un alfa de ( $\alpha=.98$ ). La consistencia interna para la escala total de Satisfacción Laboral fue igual a ( $\alpha= .95$ ) lo cual cómo el alpha lo indica, expresa una alta fiabilidad de la escala.

### **Resultados**

En las variables sociodemográficas, se encontró que la mayoría del personal o sea el 63% tiene contrato indefinido de los cuales el 81% ganan el sueldo básico que es de \$379.10. La mayoría de estas personas piensan que el trabajo si les ofrece realizar las cosas donde se destacan y si apoyan de que el personal realicen las actividades que mas le gusta hacer, sin embargo el 15% están algo insatisfechas por el sueldo que reciben. (en la encuesta hay preguntas que habla sobre la satisfacción intrínseca por eso se menciona este resultado contrastando con el sueldo que es la que menos media tiene)

A continuación, se describen las medias, desviaciones estándar, Alfa de Cronbach y correlaciones entre las variables

*Tabla 1: Medias, desviaciones estándar, Alfa de Cronbach y correlaciones entre las variables (N = 160)*

	M	SD	$\alpha$	1	2	3	4	5
1. Satisfacción Intrínseca con	5.26	1.41	0.96	1				
2. Satisfacción con Prestaciones	5.03	1.32	0,89	0,93**	1			
3. Satisfacción con Ambiente	5.13	1.34	0.92	0,92**	0,92**	1		
4. Satisfacción con Supervisión	5.15	1.52	0.98	0,96**	0,95**	0,94**	1	
5. Satisfacción con Participación	5.21	1.52	0.98	0,95**	0,93**	0,91**	0,96**	1

Nota. La correlación es significativa en el nivel  $p < 0,001$

En la tabla 1, se muestran los resultados de la prueba estadística alpha de Cronbach. Estos datos muestran que los alpha, en los las 5 dimensiones oscilan entre 0.89 a 0.98. El coeficiente de alpha expresa la consistencia interna o el grado de uniformidad y de coherencia entre las respuestas de los sujetos a cada una de las subvariables (preguntas o ítems) de cada dimensión.

En la tabla #3, Se observan los resultados obtenidos son considerados globalmente satisfactorio y aceptable, ya que el alpha de la investigación sobrepasa

(>0.70). Se considera importante porque algunos autores consideran que el valor de 0.75 es considerado como mínimo deseado y para otros 0.60.

Para comprobar la relación entre las principales dimensiones de la satisfacción en el trabajo, se realizó un análisis de correlación de Pearson bivariadas. Como se observa; las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral correlacionan positivamente y significativamente en la muestra del estudio.

Referente a las medias, se debe tener en cuenta que el valor máximo es de 7, eso significa que todas las satisfacciones están en valores medios y muy similares. La media oscila entre 5.01 – 5.19, indicando así que para la mayoría de encuestados se encuentran medianamente satisfechos. Por lo tanto, los 160 empleados no están especialmente contentos con nada.

De acuerdo a la desviación estándar, se puede observar que son muy bajas. Esto significa que hay bastante acuerdo entre los trabajadores al hacer las valoraciones.

Finalmente, Las correlaciones son muy altas, lo que significa que las dimensiones están muy relacionadas entre sí.

Además, los porcentajes con mayor grado de satisfacción laboral se concentran en el factor Satisfacción intrínseca (78.28%), Participación (75%) y Ambiente físico (75%). Y los porcentajes con menor grado de satisfacción laboral se centralizan en el factor de la Supervisión (73.96%) y Prestaciones (72.38%)

En la dimensión de supervisión presenta un 73.96% de grado de satisfacción en el trabajo y engloba las variables: Las relaciones personales con sus superiores, La supervisión que ejercen sobre el empleado, La proximidad y frecuencia con que es supervisado, La forma en que sus supervisores juzgan su tarea y El apoyo que recibe de sus superiores.

En la dimensión de las Prestaciones presenta un 72.38% de grado de satisfacción en el trabajo y engloba las variables: El salario que el empleado recibe, El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales y La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Estos resultados permite conocer que se debería trabajar más en estas dos dimensiones como Supervisión y Prestación para que exista una mayor satisfacción laboral.

### **Discusión**

El cuestionario utilizado para medir satisfacción evalúa cinco dimensiones intrínsecas a la satisfacción; entorno físico, supervisión, intrínseca, prestaciones y participación. Existe una alta correlación entre las diferentes dimensiones (ver tabla 1). Esto es muy importante ya que nos muestra que el cuestionario seleccionado mide diferentes aspectos de la satisfacción y que niveles altos de satisfacción en una dimensión, obteniendo también una medida de satisfacción general.

Tal como lo reflejan los resultados con respecto a la satisfacción laboral, los empleados se encuentran medianamente satisfechos con su participación en la toma de decisiones con su grupo de trabajo. En el libro de Jessica Pryce Jones (2012) señala que la: "La satisfacción en el trabajo maximiza el capital psicológico para el éxito" y que se pasa más de una década de vida es decir 90.000 horas en el trabajo por lo tanto la calidad que se tenga en el trabajo depende de la calidad de las relaciones que exista con colegas, supervisores y clientes, así como de la cultura de la empresa. Cuando esas relaciones y el ambiente en el que se interactúa son positivos, los empleados se sienten valorados y respetados.

Con respecto a la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo y las relaciones personales con sus superiores son positiva ya que la mayoría contestó que están algo satisfechos. Esto genera una ventaja a la empresa ya que la satisfacción del cliente resulta del compromiso de los empleados creado por un ambiente de trabajo positivo (Mazariegos, 2015). Los trabajadores contratados crean un aumento del 20 por ciento en la productividad y un casi 90 por ciento son más propensos a quedarse con su empleador, según un estudio de la Junta Ejecutiva Corporativa citado en el libro de texto "Gestionar Recursos Humanos" de Snell (2002) Las organizaciones con un lugar de trabajo positivo también experimentan menos quejas de igualdad de oportunidades de empleo y menor absentismo.

Debido a que todas las dimensiones tienen una media de 5 (algo satisfecho) se analizarán todas las dimensiones, indicando la importancia de incrementar la satisfacción laboral en cada una de ellas.

Se empezará con las dimensiones con menor satisfacción laboral de acuerdo a su media que son: Las prestaciones recibidas y el ambiente físico.

Las prestaciones recibidas tiene una media de 5.01, el cual indica que los empleados de la empresa de servicio están algo satisfechos con el salario que reciben, Las oportunidades de formación y promoción que ofrece la empresa y la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Según las encuestas realizadas, el 70% recibe salario básico y solo un 27% gana entre \$400-700. La sensación de no recibir un pago justo en relación con la carga de trabajo tiene un impacto negativo en la motivación, según la encuesta. Los empleados insatisfechos con los niveles de remuneración estaban más inclinados a cambiar de empleo (37%) que los empleados que sentían que su salario era justo (18%). Por otra

parte, un empleado esta dispuesto a negociar su salario contra ciertos beneficios como vacaciones extras.

Para los trabajadores, los salarios son una fuente primaria de ingresos, junto con fuentes más pequeñas como la ayuda gubernamental y los ingresos de inversión. Es importante que el empleado este satisfecho con el salario que recibe ya que con este ingreso pueden pagar lo esencial como el alquiler, hipoteca, comida y facturas de servicios públicos. Además, es una herramienta importante para retener a los trabajadores por lo tanto la empresa debe negociar estos aspectos laborales con el trabajador. Finalmente, los trabajadores que ganan salarios altos se encuentran mas satisfechos porque pueden permitirse estilos de vida más caros que los que ganan un salario más bajo.

El ambiente físico tiene una media de 5.14, el cual indica que los empleados de la empresa de servicio estan algo satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, la iluminación, ventilación y la temperatura de su lugar de trabajo.

La importancia del ambiente de trabajo en la satisfacción laboral no puede ser subestimada porque es una de las dimensiones más importantes que influyen en el nivel de satisfacción, así como la motivación de sus empleados.

Se ha demostrado que los aspectos del trabajo como el calor, el ruido y la iluminación afectan a una serie de procesos psicológicos, tanto directos como indirectos. El ruido, por ejemplo, puede perjudicar el rendimiento cognitivo de ciertos tipos de tareas. El modificar el ambiente físico puede afectar el nivel y la naturaleza de la interacción social entre compañeros de trabajo. Por ejemplo, el diseño de las oficinas abiertas pueden determinar los tipos de interacciones que pueden tener lugar los empleados.

Del mismo modo, el tipo y la calidad del sistema de iluminación en el lugar de trabajo promueven la experiencia de trabajo de los empleados, lo que resulta en un aumento de la productividad. Otros hallazgos revelaron que la iluminación, el ruido, el color y la calidad del aire impactan la productividad de los empleados por esta razón es importante que el nivel de satisfacción de los empleados a estas variables incrementen.

Un ambiente de trabajo negativo tiene consecuencias profesionales y de salud para los empleados. Los trabajadores de las oficinas cerradas han informado de que las condiciones son estresantes y que ese ambiente ha ocasionado fatiga, irritación, angustia generalizada y hasta quejas de salud, es decir, dolores de cabeza e infecciones respiratorias debido al espacio cerrado con el que trabaja. Los empleadores deberían diseñar una planta más abierta caracterizada por la ausencia de paredes de suelo a techo y límites internos compuesto de cubículos optimizando costo y espacio. Por otro lado, se encuentran las 3 dimensiones con mayor grado de satisfacción que son: Satisfacción intrínseca en el trabajo (5.19), Satisfacción con la supervisión (5.185) y la Satisfacción con la participación (5.175)

La satisfacción intrínseca en el trabajo tiene una media de 5.19, el cual indica que los empleados de la empresa de servicio están algo satisfecho con lo que le produce su trabajo por sí mismo, las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca y de hacer las cosas que le gustan y Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Lograr que los empleados estén satisfechos es crucial para el futuro y el éxito de la empresa sobretodo en permitir que el funcionario se encuentre satisfecho por el trabajo que cumple y lo dejan cumplir. Los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, son más productivos y tienen un mejor desempeño comparado con aquellos que admiten estar insatisfecho con su propio trabajo. Los empleados que aprovechan las

oportunidades que les ofrece su trabajo reciben un desarrollo profesional proactivo sintiéndose valorados por la organización y bien tratadas en tiempos de cambio; a su vez serán embajadores de la organización y mejorarán la marca del empleador.

La satisfacción con la supervisión tiene una media de 5.185, el cual indica que los trabajadores de la empresa de servicio están algo satisfecho con las relaciones personales con sus superiores, la supervisión que ejercen sobre el funcionario, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, la 'igualdad' y 'justicia' de trato que recibe su empresa y el apoyo que recibe de sus superiores.

Un supervisor debe ser imparcial y responsable, que este encargado de supervisar el trabajo de un equipo de limpieza. Esta persona debe asegurarse de que toda la limpieza se lleva a cabo donde y cuando se necesite. También garantizar que el personal esté disponible para la limpieza de rutina, así como situaciones de emergencia inesperadas.

El desempeño laboral de un empleado que no es ejemplar por el producto de la frustración con la burocracia, el mal jefe y en este caso la frecuencia que son supervisados ocasiona conflictos entre compañeros de trabajo o inspector y la hostilidad plantea temores de despido, estrés e infelicidad. Abandonar una situación laboral negativa conlleva incertidumbre económica e interrumpe la carrera elegida. Según un estudio de 2008 publicado en la Revista Internacional de Discapacidad y Desarrollo Humano, los ambientes de trabajo negativos conducen al insomnio, ansiedad y la depresión por esta razón es importante mejorar la satisfacción respecto a la supervisión.

La última dimensión es la satisfacción con la participación (5.175), el cual indica que los empleados de la empresa de servicio están algo satisfecho con la participación

en las decisiones de su departamento o sección, el grupo de trabajo relativos a la empresa y la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Cuando los funcionarios creen y confían en su trabajo, motiva y alienta al empleador a permitir que participen en la toma de decisiones, los beneficios de su satisfacción en el trabajo y el compromiso de trabajar. Todos estos factores, a su vez, contribuyen a una relación fiable entre gerente y empleado.

Las personas se sienten más comprometidas cuando ellos han contribuido con ideas dentro de la empresa por esta razón es importante que el empleador permita e incentive la participación de todos los trabajadores a aportar ideas, de esta forma incrementa la satisfacción laboral.

### **Conclusión**

Esta investigación dió a conocer el nivel de satisfacción laboral en las empresas de servicio de limpieza en la ciudad de Guayaquil. La mayoría de las organizaciones se esfuerzan por la satisfacción de los empleados, pero no todos alcanzan esta meta. Es por eso que es importante para los profesionales de recursos humanos saber más sobre los factores ya mencionados, que pueden aumentar la satisfacción de los empleados y cómo encaja en el éxito general de una empresa.

No hay duda de que los grandes empleados son el recurso número uno de una organización. Mantener a los trabajadores satisfechos ayuda a fortalecer una empresa de muchas maneras, incluyendo un menor volumen de negocios. La retención de trabajadores ayuda a crear un mejor entorno y facilita el reclutamiento de talentos de calidad y ahorrar dinero. La conclusión es que los empleados satisfechos suelen tener menos probabilidades de migrar.

Los resultados de las encuestas revelan que la mayoría de los encuestados se sentían medianamente satisfechos en las 5 dimensiones

Esto permite comprender que las empresas de servicio necesitan mejorar en ciertos aspectos como la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, la iluminación de su lugar de trabajo, el salario y la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo

El empleador debe entender que independientemente de la actividad y el grado de pago, los empleados que reportan una alta satisfacción en el trabajo tienden a lograr una mayor productividad por esta razón hay que mantener a los empleados seguros y satisfechos para que pueda conducir a mayores ventas y menores costos

Cuando los trabajadores sienten que la compañía tiene sus mejores intereses, a menudo apoyan la misión y el trabajan duro para ayudar a lograr sus objetivos junto con los funcionarios.

Conocer el nivel de satisfacción laboral dentro de las empresas de servicio de limpieza permite que se crean nuevas estrategias para incrementar el nivel de satisfacción por parte de los empleados. Para lograr esto, es necesario seguir los siguientes cinco pasos:

1. Proporcionar un ambiente de trabajo positivo

Comenzar proporcionando un ambiente de trabajo positivo. Fran Tarkenton dice, para encontrar lo que motiva a la gente, "tienes que encontrar lo que convierte a la gente". Un ambiente de trabajo motivador requiere ir más allá de la llamada del deber y cubrir las necesidades del trabajador. Por ejemplo:

Walt Disney World Company ofrece un excelente ambiente de trabajo para sus empleados. Los centros de asistencia a los empleados se extienden estratégicamente a través del parque temático. Algunos de los servicios incluyen programas de descuento para empleados, información sobre guarderías, giros postales, sellos postales, cheques y pases de autobús. Walt Disney Company se da cuenta de que el cuidado de las

necesidades de sus empleados los mantiene motivados, en el trabajo y leales a la empresa.

## 2. Recompensa y reconocimiento

Mark Twain dijo una vez: "Puedo vivir dos meses con un buen cumplido". El reconocimiento personal es una poderosa herramienta para construir la moral y motivación como por ejemplo una palmada en la espalda, una nota personal de un compañero o un supervisor logra estupefacción. Las celebraciones pequeñas e informales son muchas veces más eficaces que un evento formal de una vez por trimestre o una vez al año.

## 3. Involucrar e incrementar el compromiso de los empleados

Los empleados están más comprometidos y productivos cuando ellos contribuyan con sus ideas y sugerencias. Esto les da un sentido de propiedad y orgullo en su trabajo. Por ejemplo:

La Corporación Sony fomenta el intercambio de ideas dentro de los departamentos mediante el patrocinio de una exposición anual de ideas. Durante la exposición, científicos e ingenieros muestran proyectos e ideas en los que están trabajando. Abierto sólo a los empleados de Sony, este proceso crea un clima saludable de innovación y compromete a todos los que participan.

## 4. Desarrollar las habilidades y el potencial de su fuerza laboral

La formación y la educación motivan a las personas y las hacen más productivas e innovadoras. En Federal Express, todas las personas que tienen contacto con el cliente reciben seis semanas de capacitación antes de contestar la primera llamada telefónica. El aprendizaje nunca se detiene y las pruebas continúan durante su permanencia en el empleo. Cada seis meses las personas de servicio al cliente son probadas usando un sistema de computadora en línea. Los resultados de aprobación / reprobación se envían

a cada empleado en 24 horas. El programa intensivo de capacitación y desarrollo de Federal Express ha dado como resultado una mayor motivación y una menor rotación.

Los empleados bien entrenados son más capaces y dispuestos a asumir más control sobre sus trabajos. Necesitan menos supervisión, lo que libera a la gerencia de otras tareas. Los empleados son más capaces de responder a las preguntas de los clientes que construye una mejor lealtad del cliente. Los empleados que entienden el negocio, se quejan menos, están más satisfechos y están más motivados. Todo esto conduce a una mejor relación entre dirección y empleados

#### 5. Evaluar y medir la satisfacción laboral

La evaluación continua y la mejora sin fin es el paso final del sistema PRIDE. La evaluación es una actividad ininterrumpida que incluye un ciclo específico de pasos. El propósito primario de la evaluación es medir el progreso y determinar qué necesita mejorar. Las buenas organizaciones realizan una encuesta de satisfacción laboral por lo menos una vez al año.

Las empresas han buscado en todo el mundo la ventaja competitiva, el mejor equipo, la robótica o la última técnica comercial. Estos dispositivos proporcionan sólo soluciones temporales. La verdadera ventaja competitiva son personas capacitadas y motivadas que trabajen en grupo, aportando su vitalidad y energía hacia los objetivos de la empresa.

Finalmente, se espera a que se siga investigando el tema de satisfacción laboral no solo en empresas de servicio de limpieza sino en otras áreas como la de medicina en hospitales, seguridad en departamentos de policía. Es interesante conocer el nivel de satisfacción laboral ya que cada tipo de trabajo es diferente al momento de evaluar.

### Referencias

- Alfaro, A., y Vecino, J. (1999). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. *Revista de Psicología de Trabajo y las Organizaciones* , 15 (1), 63-75.
- Boudreau, J., Hopp, W., McClain, J., y Thomas, J. (22 de 09 de 2002). On the Interface Between Operations and Human Resources Management. *Cornell University* .
- Buhai, S. (2008). The impact of Workplace Conditions on Firm Performance. *Working Paper Number 08-13* .
- Caballero Rodriguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado* (6), 1-2.
- Cavalcante Silva, J. J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. *Tesis Doctoral* .
- Clark, A. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour economics* , 4 (4), 341-372.
- Davis, K., y Newstrom, J. W. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. *McGrawHill* , 10ma.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD. *Universidad Rafael Landívar* .
- Guzman, A. (2012). CUALIFICACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL: UN

ESTUDIO SOBRE LOS EMPLEOS PARA LOS QUE HEMOS SIDO FORMADOS PREVIAMENTE . *ReiDoCrea* , 1 (2).

Jones, J. P. (2012). CONFERENCIA INTERNACIONAL DE FELICIDAD EN EL TRABAJO. *Revista psicoterapia Positiva* .

Jordan, M. (2012). Trabajo en equipo. *Ministerio de Salud* , 1 (2).

Jurado Muñoz, A. C. (09 de 2014). LOS NIVELES DE SENTIDO DE PERTENENCIA EN UN GRUPO DE PROFESIONALES BAJO CONTRATACIÓN LABORAL SIMULADA EN DISTINTAS ORGANIZACIONES GUATEMALTECAS. *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR* .

Martinez Caraballo, N. (2007). RECURSOS HUMANOS Y MANAGEMENT EMPRESARIAL. EL CASO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. *Cuadernos UMA* (52).

Peiró, J. (1985). Evaluación psicológica de las organizaciones. *Evaluación psicológica* , 1 (2), 189-239.

Peiró, J. M., y Prieto, M. (1996). Tratado de Psicología del trabajo. *Sintesis* , 1 (2).

Rocco, M. T. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. *Repositorio Universidad de Chile* .

Sell, L., y Bryan, C. (2011). Job Satisfaction, Work Environment, and Rewards: Motivational Theory Revisitedlabr. *LABOUR* , 25 (1), 1-23.

Sum Mazariegos, M. I. (03 de 2015). Motivacion y Desempeño Laboral. *Universidad Rafael Landivar* .

Tariq, M., y Riaz, A. (2013). The Impact of Employee Turnover on The Efficiency of The Organization. *Journal of Contemporary Research in Business* , 4 (9), 700-711.

Vroom. (1964). Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT* , 15 (1), 5.

Yee, R., Yeung, A., y Cheng, E. (2008). The impact of employee satisfaction on quality and profitability in high-contact service industries. *Journal of Operations Management* , 26, 651-668.