



Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador

*Motivation and job satisfaction of staff in the IEES-Manabí Provincial
Directorate, Ecuador*

*Motivação e satisfação no trabalho dos funcionários da Direcção Provincial do
IEES-Manabí, Equador*

Ana Gabriela Salazar-Párraga ^I

gabysalazarp@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5986-3044>

Borisse Javier Bello-Sabando ^{II}

borissejavierbellos@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1663-0256>

Correspondencia: gabysalazarp@hotmail.com

Ciencias de la Salud

Artículos de investigación

***Recibido:** 15 de agosto de 2021 ***Aceptado:** 29 de septiembre de 2021 * **Publicado:** 06 de octubre de 2021

- I. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas/Instituto de Posgrado/Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.
- II. Magíster. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

Resumen

El objetivo de esta investigación fue medir el nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a los factores de higiene y motivadores propuestos por la teoría de Herzberg en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. La investigación es de tipo descriptiva. El diseño fue no experimental y transeccional. Se aplicó el método cuantitativo fundamentado en fuentes bibliográficas. La población fue de 244 empleados y la muestra fue de 150 empleados, se calculó con el 5% de margen de error y el 95% de nivel de confianza, en el sitio web de Asesoría Económica & Marketing S. A. (2009). Se utilizó un cuestionario de 14 ítems con categoría de respuesta en escala de Likert que va desde muy satisfecho a muy insatisfecho. Como resultado se evidenció la satisfacción en los factores de higiene y motivadores. Se concluye que la investigación alcanzó niveles de muy satisfactorio y satisfactorio, es bien valorada por los colaboradores porque reciben diferentes estímulos para que se desarrollen eficientemente durante su jornada laboral.

Palabras clave: Motivación laboral; satisfacción laboral; factores de higiene; factores motivadores; Teoría de Herzberg.

Abstract

The objective of this research was to measure the level of employee satisfaction regarding the hygiene and motivating factors proposed by Herzberg's theory at the IEES-Manabí Provincial Directorate, Ecuador. The research is descriptive. The design was non-experimental and transectional. The quantitative method based on bibliographic sources was applied. The population consisted of 244 employees and the sample was 150 employees, it was calculated with a 5% margin of error and a 95% confidence level, on the website of Asesoría Económica & Marketing S. A. (2009). A 14-item questionnaire was used with a response category on a Likert scale that ranges from very satisfied to very dissatisfied. As a result, satisfaction in hygiene and motivating factors was evidenced. It is concluded that the research reached levels of very satisfactory and satisfactory, it is well valued by the collaborators because they receive different stimuli so that they can develop efficiently during their working hours.

Keywords: Work motivation; work satisfaction; hygiene factors; motivating factors; Herzberg theory.

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi medir o nível de satisfação dos funcionários em relação aos fatores higiênicos e motivacionais propostos pela teoria de Herzberg na Direção Provincial do IEES-Manabí, Equador. A pesquisa é descritiva. O projeto foi não experimental e transversal. Foi aplicado o método quantitativo baseado em fontes bibliográficas. A população era constituída por 244 funcionários e a amostra era de 150 funcionários, foi calculada com uma margem de erro de 5% e um nível de confiança de 95%, no site da Asesoría Económica & Marketing S. A. (2009). Um questionário de 14 itens foi usado com uma categoria de resposta em uma escala Likert que varia de muito satisfeito a muito insatisfeito. Como resultado, ficou evidenciada a satisfação com a higiene e os fatores motivadores. Conclui-se que a pesquisa atingiu níveis de muito satisfatório e satisfatório, é bem valorizada pelos colaboradores, pois recebem diversos estímulos para que possam se desenvolver de forma eficiente durante seu horário de trabalho.

Palavras-chave: Motivação para o trabalho; satisfação no trabalho; fatores de higiene; fatores motivacionais; Teoria de Herzberg.

Introducción

“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia” (IESS, s.f.). En este tipo de instituciones es importante mantener la motivación y satisfacción en los empleados para tener un buen desempeño, una buena relación laboral, y en especial brindar un excelente servicio a los usuarios. Al respecto Rivera et al. (2018) “la motivación y la satisfacción en el trabajo son fundamentales para el desarrollo de un clima laboral saludable y más en estos tiempos de desarrollo y de crisis” (p.17). Por su parte, Osorio et al. (2016) determina que la motivación laboral es un factor clave en el éxito de las organizaciones modernas porque genera una ventaja competitiva en el mercado. En este sentido los autores Manjarrez et. al. (2020), menciona:

La motivación en la mayoría de los entornos es un elemento muy complicado de manejar, si un empleado no tiene capacidad para realizar sus tareas, puede ser enviado a capacitarse para instruirse y conocer nuevas habilidades laborales si esta persona no puede aprender estas habilidades pasaría a labores más simples, siendo reemplazado por un empleado más efectivo, concediéndole

obviamente las herramientas necesaria para realizar su trabajo; esto permitiría que el empleado se sienta motivado y trabaje en forma más eficiente (p.360).

Según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg se pueden considerar los factores higiénicos los cuales están direccionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones que desempeñan en el trabajo y, los factores motivadores en cambio se basan el crecimiento psicológico de los trabajadores. Dentro de los factores higiénicos se pueden encontrar las relaciones laborales con los jefes y compañeros, las políticas y reglas de la organización, las condiciones laborales, el sueldo, y la seguridad laboral. Por otro lado, los factores motivadores están relacionadas a la responsabilidad en la ejecución de las tareas, el reconocimiento laboral, posibilidades de crecimiento personal, las oportunidades de promoción, la autonomía, logros, tareas interesantes y supervisión y coordinación (Hoang, 2014). Al respecto Manzo (2002), plantea:

La secuela más importante de la teoría de la motivación-higiene fue permitirle a Herzberg presentar al mundo empresarial dos revolucionarias ideas. La primera de ellas, que, siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando. Tales como mejorar las relaciones humanas. Aumentar los incentivos salariales, y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas; tales elementos no generan una mayor motivación o eliminando la insatisfacción. La segunda idea fue sostener que el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del periodo venidero de reajustes salariales (p.83).

La motivación en una organización también permite crear valor en los proceso, en las palabras de los autores Sanchez et. al. (2014), “La motivación laboral son los estímulos que posee una persona que lo conducen a actuar de peor o mejor manera en el ámbito laboral. Pueden venir del trabajo o de su círculo personal (familia, amigos)” (p.539). Mientras que, para Peña & Villón (2018):

En la actualidad las organizaciones invierten grandes sumas de dinero con el fin aplicar estrategias que motiven a su personal a realizar mayores esfuerzos con la intención de conquistar logros para la organización, obviando en algún momento las necesidades de cada trabajador, y es en este momento donde esa inversión puede resultar en fracaso; ya que estas necesidades son de carácter individual y varían en el tiempo. Sin embargo, esas necesidades son el proceso que activa el

comportamiento, y en algunos casos pueden ser semejantes en todos los trabajadores, es decir, aunque sus patrones de comportamiento varíen, el proceso que los motiva será el mismo para todos los trabajadores (p.181).

Por otro lado, para Alonso (2008) la satisfacción laboral es de suma importancia porque evidencia la habilidad de una empresa para satisfacer las necesidades de los colaboradores y porque un trabajador insatisfecho falta a su lugar de trabajo y suelen renunciar con más frecuencia, al contrario, los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. Además, Caballero (2002), expone que la satisfacción laboral implica un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede generar deficiencias en otras áreas. Además, se produce un flujo e interacción entre los diversos factores, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración. De la misma forma, los niveles de satisfacción general y global en el puesto de trabajo no tienen por qué involucrar niveles similares de satisfacción en cada una de las facetas. La satisfacción laboral es un indicador que puede ser utilizado para retroalimentar los procesos.

Para Sanchez & García (2017), “La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Estas experiencias se transforman en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional” (p.162). Por otra parte, para Sabater et. al. (2018) la satisfacción laboral debe ser medida para identificar elementos a retroalimentar y proponer acciones de mejora con la finalidad de que los empleados de una organización se reflejen en respuestas eficaces y eficientes.

Materiales y métodos

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo, el diseño fue no experimental transversal. Se aplicó el método inductivo con un enfoque cuantitativo, sustentado en fuentes teóricas bibliográficas de las variables en estudio.

La población objetivo para llevar a cabo la investigación estuvo conformada por 244 empleados de la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador. La muestra la conformaron 150 empleados, entre administradores y trabajadores, que laboran en las 11 dependencias; se calculó con el 5% de margen

de error y el 95% de nivel de confianza, en el sitio web de Asesoría Económica & Marketing S. A. (2009).

Para la recolección de información se seleccionó la encuesta auto administrada; sus variables e indicadores habían sido validados y aplicados por Marín & Placencia (2017) cuya finalidad fue determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral de una institución de salud, para el efecto se consideró una escala de Likert que va desde muy satisfecho a muy insatisfecho, estos datos fueron procesados en Microsoft Excel versión 2016.

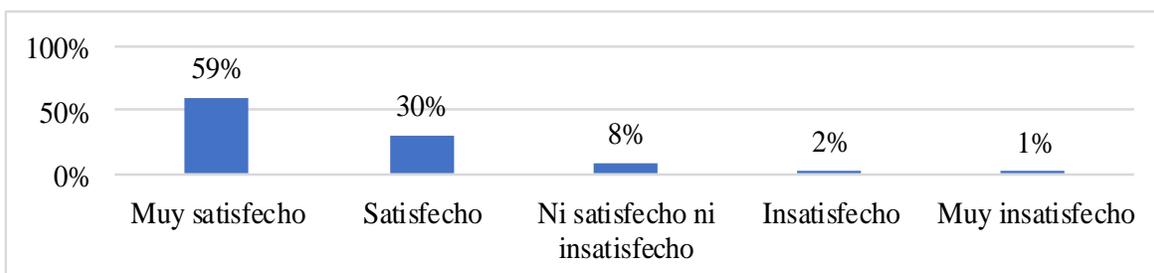
Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador.

Factores higiénicos

Figura 1.

La relación con mis jefes.

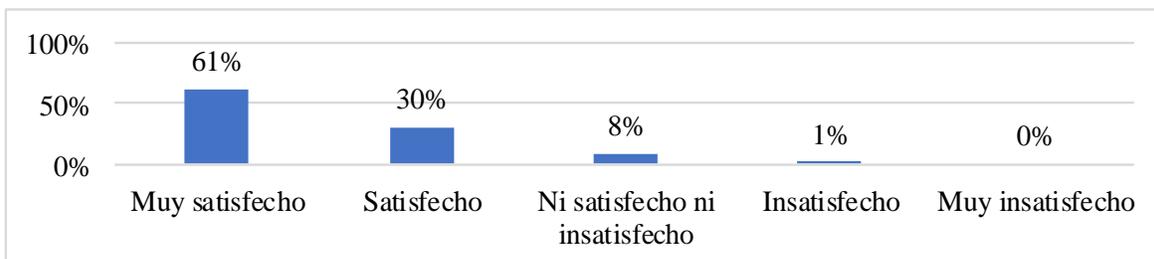


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador.

Tal como se observa en la figura 1, la mayoría del personal, representados en un 59% sostiene que está muy satisfecho con la relación que mantiene con los jefes, mientras el 30% se encuentra satisfecho. En la institución se preocupan por llevar tratos cordiales. En tanto que apenas el 8% tiene una postura neutral, ni satisfecho ni insatisfecho. Por el contrario, el 2% señala la alternativa insatisfecho y el 1% muy insatisfecho.

Figura 2.

Las relaciones con mis compañeros.

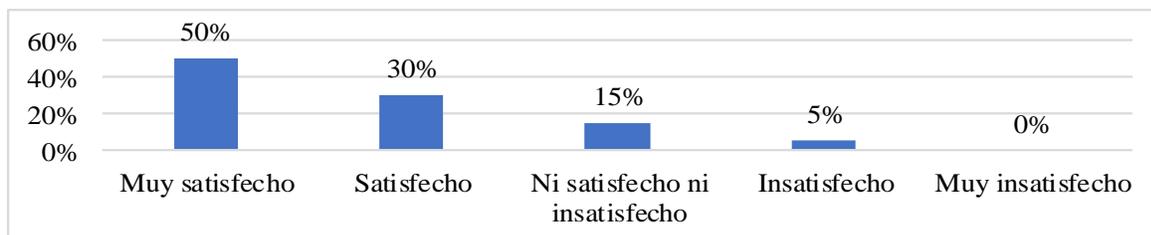


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 2, el 61% de los encuestados están muy satisfechos con las relaciones mantenidas con los compañeros de trabajo, así como también el 30% los trabajadores se encuentran satisfechos. En la institución se realizan actividades de convivencia para mejorar continuamente las relaciones entre compañeros. Por otro lado, el 8% se encuentra en la escala ni satisfecho ni insatisfecho. Sin embargo, un porcentaje mínimo con referencia al 1% se encuentran insatisfecho.

Figura 3.

Políticas y reglas de la institución.

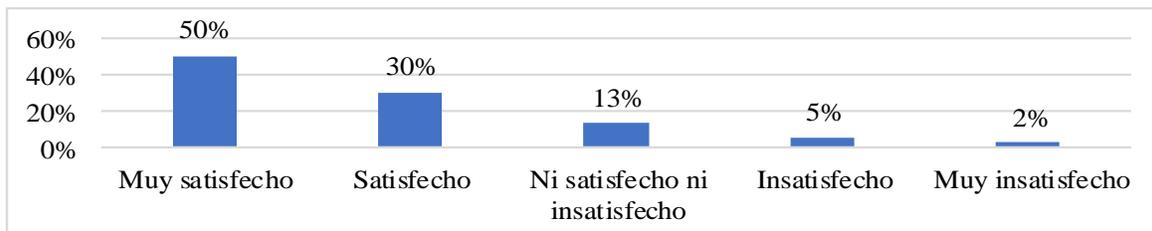


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 3, se muestra que el 50% de los empleados se encuentran muy satisfechos con las políticas y reglas de la institución, mientras que el 30% indica que están satisfechos. Esto significa que la mayor parte de los empleados trabajan sobre la base de las normativas de la institución. El 15% está una postura de ni satisfecho ni insatisfecho. Por otro lado, tan solo el 5% de los trabajadores se encuentran insatisfechos.

Figura 4.

Condiciones laborales de la institución

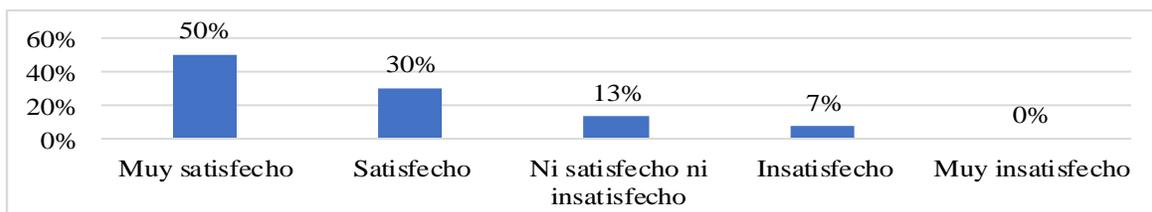


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador.

En la figura 4, con un 50% de los empleados se evidencia que se encuentran muy satisfechos con las condiciones laborales de la institución, así como también lo respalda el 30% al indicar que se encuentran satisfechos. La institución brinda las condiciones necesarias para que el trabajador realice sus actividades de manera eficiente. Por otra parte, el 13% se encuentra con una postura neutral de ni satisfecho ni insatisfecho. No obstante, el 5% de los trabajadores se encuentran insatisfechos, así como el 2% restante está muy insatisfecho.

Figura 5.

El sueldo

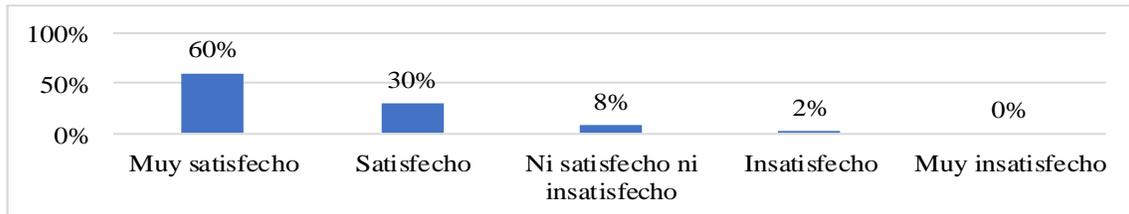


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador.

En la figura 5, el 50% manifiesta que están muy satisfechos el sueldo percibido en la institución, así también lo confirma el 30% que optó por la alternativa satisfecho. La mayoría de los colaboradores satisfacen sus necesidades con los ingresos recibidos. Por otro lado, el 13% presenta una postura neutral de ni satisfecho ni insatisfecho. Mientras que el 7% se encuentra insatisfecho.

Figura 6.

Seguridad laboral en la institución.



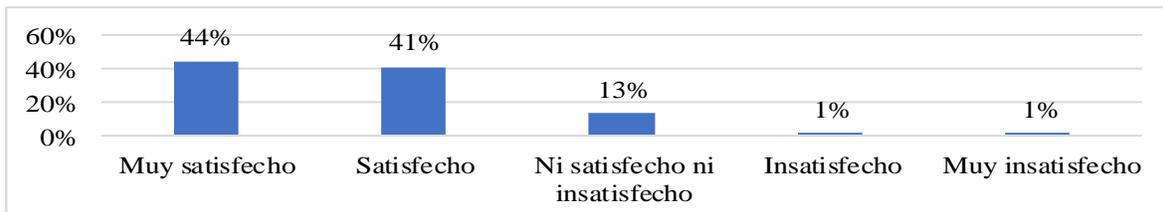
Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

Del total de los encuestados en la figura 6, se observa que el 60% de los trabajadores opinan que están muy satisfechos con la seguridad laboral que le brinda la institución, así como el 30% que se encuentran satisfechos. La seguridad laboral es un elemento importante para que los colaboradores de la institución desarrollen sus actividades un ambiente de confianza y responsabilidad. En cuanto el 8% con una postura de que no se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho con la seguridad laboral. Sin embargo, el 2% se encuentran insatisfecho.

Factores Motivacionales

Figura 7.

Responsabilidad en la ejecución de tareas.

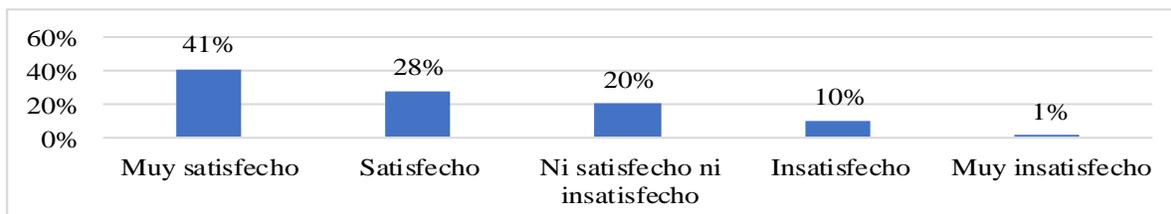


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 7, el 44% de los encuestados mencionó que están muy satisfechos referente con tener responsabilidades a la hora de tomar decisiones, así como el 41% están satisfechos. Los colaboradores de la institución realizan las tareas asignadas con responsabilidad, lo que les permite alcanzar los objetivos personales y organizacionales. Mientras que el 13% no están ni satisfechos ni insatisfechos. Finalmente, una minoría correspondiente al 1% se muestran insatisfechos, al igual que el 1% está muy insatisfecho respecto a la responsabilidad de tomar decisiones.

Figura 8.

Reconocimiento laboral

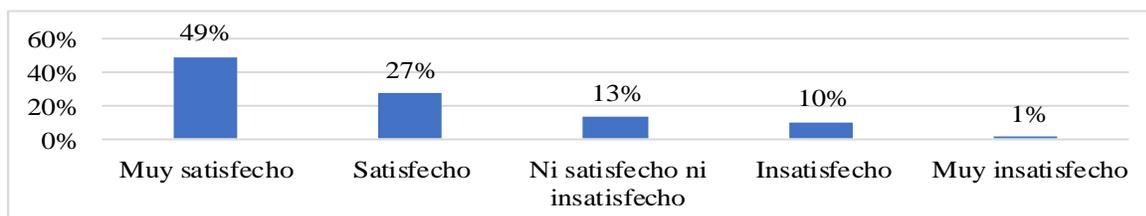


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 8, se muestra que el 41% están muy satisfechos de obtener reconocimiento por el trabajo que realizan. Así como también, el 28% está satisfecho en recibir un reconocimiento laboral. Reconocer el trabajo de los colaboradores es un elemento necesario para el buen desempeño, de esta manera se siente motivado demostrando satisfacción laboral. Por el contrario, el 20% de los trabajadores se encuentran en una postura neutral de ni satisfecho ni insatisfecho. Por otro lado, el 10% está insatisfecho acerca de recibir un reconocimiento al mérito, y el 1% está muy insatisfecho.

Figura 9.

Posibilidades de crecimiento personal

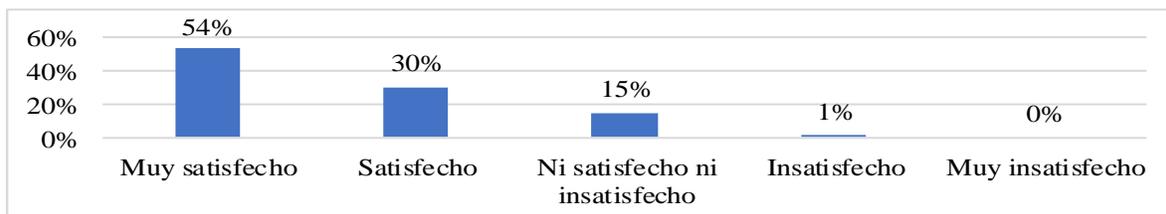


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 9, con un 49% de los encuestados, se considera que están muy satisfechos en tener posibilidades de crecimiento personal. Además, el 27% se encuentran satisfechos, sin embargo, el 13% está en una posición de ni satisfecho ni insatisfecho. Sin embargo, el 11% manifiesta que están insatisfechos, así también el 1% está muy insatisfecho. Al ofrecer oportunidades de crecimiento a nivel personal, el colaborador tiene sentido de pertenencia al desenvolverse dentro y fuera de su área de trabajo.

Figura 10.

Oportunidades de promoción

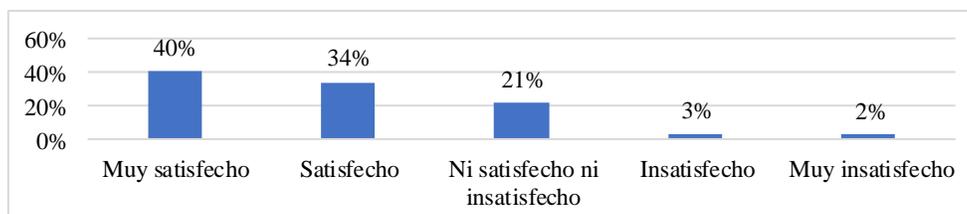


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 10, un 54% de los encuestados consideran que se sienten muy satisfechos en tener posibilidades de promoción, al igual que el 30% manifiesta que se siente satisfecho. El personal de la institución, al tener posibilidades de promoción se esforzarán por demostrar que se sienten aptos para obtener ascensos y apoyados en sus objetivos. Por otro lado, el 15%, está ni satisfecho ni insatisfecho con recibir oportunidades de promoción. Sin embargo, el 1% manifiesta que está insatisfecho.

Figura 11.

Autonomía para organizar mi trabajo.

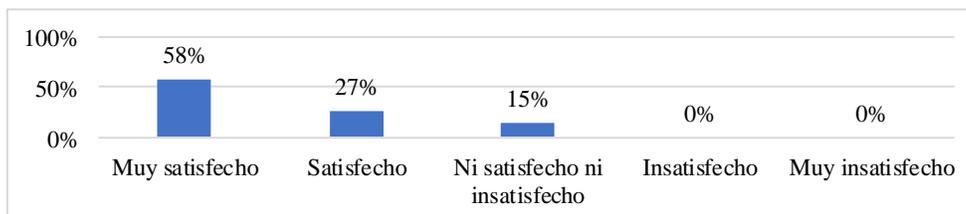


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 10, se obtuvo como resultado que el 40% se encuentran en una posición de muy satisfecho al tener autonomía para organizar su trabajo, así también lo ratifica el 34% al estar satisfecho. Los colaboradores de la institución cuentan con la autonomía para desarrollar sus actividades acordes a sus expectativas y exigencias. Mientras que el 21% no están ni satisfecho ni insatisfecho. El 3% mencionó que están insatisfechos, así mismo lo revalida una minoría del 2% al responder que están muy insatisfechos, consideran que no tienen esa independencia por organizar sus actividades.

Figura 12.

Logros.

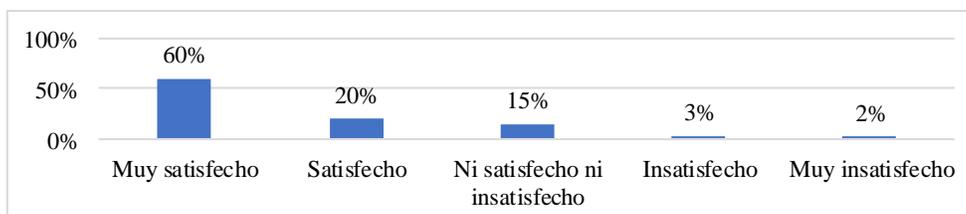


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 12 se muestra que el 58% está muy satisfecho en conseguir logros dentro de la institución, así como lo respalda un 27% de los encuestados al indicar que se encuentran satisfechos, esto demuestra que la institución se preocupa por sus colaboradores al permitirles alcanzar sus objetivos personales y laborales, dando como resultado satisfacción laboral. Desde otra perspectiva, los trabajadores indican que el 15% se encuentran en posición neutral de ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura 13.

Tareas interesantes

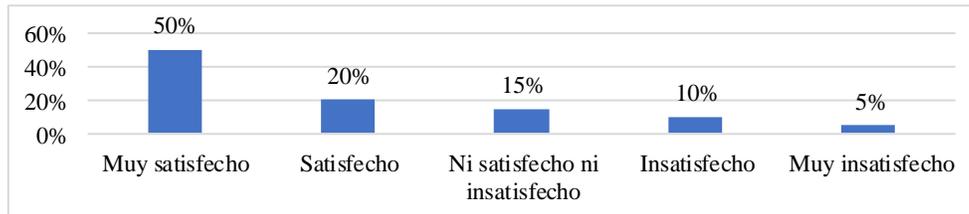


Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 13, el 60% de los encuestados mencionó que están muy satisfechos a la hora de realizar tareas interesantes, así también lo indica el 20% de los trabajadores al mencionar que están de satisfechos. Las tareas interesantes le permiten a los trabajadores sentirse satisfechos porque consideran que son tomados en cuenta para aportar con sus conocimientos en las tareas importante de la institución. El 15% no están ni satisfechos ni insatisfechos. Finalmente, una minoría del 3% está insatisfecho, así como el 2% lo respalda al sentirse muy insatisfecho.

Figura 14.

Supervisión y coordinación



Fuente: Personal en la Dirección Provincial IESS-Manabí, Ecuador.

En la figura 14, se obtuvo como resultado que el 50% está en una situación de estar muy satisfechos respecto a la supervisión y coordinación que reciben en su trabajo, así también lo ratifica el 20% al estar satisfecho. La satisfacción laboral de los trabajadores se ve también influenciada con una buena supervisión y coordinación para que reciban retroalimentación de sus tareas. El 15% no están ni satisfechos ni insatisfechos. El 10% señaló que están insatisfechos, así mismo lo menciona un 5% al responder que están muy insatisfechos. Los niveles de insatisfacción también son oportunidades de mejora para lograr que los colaboradores se sientan motivados.

Discusión

Referente a la motivación laboral con relación a los factores de higiene, la mayor parte del personal de la Dirección Provincial IESS-Manabí, están muy satisfechos y satisfechos con la relación entre los jefes y compañeros al indicar que se realiza bajo un trato de cordial. Además, indican que cumplen con las políticas y reglas establecidas en la institución, así como también cuentan con buenas condiciones laborales, sueldo adecuado y seguridad laboral. Por otra parte, con relación a los factores motivadores, la mayoría del personal estuvo muy satisfechos y satisfechos al indicar que las tareas se realizan con responsabilidad, reciben reconocimientos, tienen oportunidades de crecimiento y promoción, tienen autonomía, se le asignan tareas interesantes lo cual motiva al personal para sentirse importante dentro de la institución, en este sentido los logros también son parte de las actividades laborales, y ven al trabajo como un entorno de supervisión y coordinación. En este contexto, el personal se encuentra motivado ejerciendo resultados adecuados en los diversos procesos de la institución. Estos resultados concuerdan con la investigación de López (2005) sobre la motivación laboral y gestión de recursos humanos basado en la teoría de Frederick

Herberg, en donde se determinó que los factores de higiene otorgan gran importancia en los factores de seguridad y relación con el jefe. Sobre lo primero la inestabilidad y precariedad laboral se manifiesta en la búsqueda de protección, mientras que el segundo manifiesta que las relaciones sociales son expresiones características de una empresa y son predominantes en la realidad empresarial para un buen desempeño. Por otra parte, los factores motivadores con mayor relevancia son la responsabilidad y el logro, en donde una primera respuesta sería que el personal asume con compromiso y entereza la ejecución de sus actividades y se siente motivado al momento en que se le delegan responsabilidades, por otro lado, en cuanto al logro o desarrollo personal aspiran autorrealización para desarrollarse lo suficiente.

Cabe mencionar que en el estudio de Hernández (2011) acerca de la motivación y satisfacción laboral de los docentes de enseñanza media superior de un área metropolitana, se obtuvo como resultado la realización personal, la autonomía, el trabajo en sí, el avance en la carrera y la retroalimentación son factores que alimentan de forma positiva a la motivación hacia el trabajo que los académicos sienten en el momento de desempeñar sus tareas. Desde otra perspectiva, en el estudio de Marín & Placencia (2017), en el trabajo sobre la motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado aplicada al personal de Socios Sucursal Perú, en donde se determinó que existe motivación laboral, se destaca en la investigación que tener claro los objetivos de la organización, permite que los colaboradores puedan ejercer con mayor congruencia y efectividad cada una de sus funciones. Es importante el crecimiento laboral que se pueda ofrecer a los colaboradores, debido a que se podrá retener al personal clave que ayude a direccionar las acciones estratégicas hacia el logro de las metas.

Por otro lado, los autores Guevera & Godoy (2018) en el estudio de la incidencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad de Milagro - Ecuador, se identificó que un buen desarrollo de motivación laboral dentro de la empresa generará un buen equipo de trabajo con resultados productivos. En este sentido se evidenció que la variable logros genera mayor satisfacción en sus empleados. No obstante, en la investigación de Fernández et. al. (2019) sobre la motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad se determinó que tanto la motivación y satisfacción laboral no muestra asociación con la edad, turno de trabajo, antigüedad y servicio, este depende de los beneficios laborales que reciben, así como

también se identificó que las variables más valoradas fueron el desarrollo personal y desempeño de las tareas. Sin embargo, la variable menos valorada fue los beneficios laborales/remuneración.

En la Dirección Provincial IEES-Manabí se determinó que las variables de higiene y motivadores se encontraban bien valoradas por los colaboradores, estos resultados contrastan con la investigación de Reyes, Salgado, & Jannet (2021) en donde se llegó a discernir que los factores motivacionales el que más presenta insatisfacción fue el progreso profesional puesto que la empresa no los apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones. Sin embargo se sienten más satisfechos con los logros pese a que su trabajo no sea reconocido.

Conclusiones

Los factores higiénicos y motivadores de la Teoría de Herzberg aplicados en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador, han alcanzado niveles de muy satisfactorio y satisfactorio, es bien valorada por los colaboradores.

En los factores higiénicos, sobre las variables de las relaciones con jefes y compañeros se demuestra que las interacciones y convivencia con el equipo de trabajo son propicias para el desarrollo de las tareas; por otra parte, las políticas y reglas de la institución están claramente definidas para el buen direccionamiento de los objetivos organizacionales. En lo que corresponde a las condiciones laborales de la institución se enmarcan al ambiente de trabajo como un elemento importante para que el empleado no se sienta insatisfecho. Otra variable es el sueldo en el cual se identificó que se encuentran bien pagados respecto a sus funciones y por último la seguridad laboral en la institución refleja que sus colaboradores se sienten conformes en su trabajo. Todos estos factores se relacionan específicamente con el entorno en donde se desarrolla el trabajo, en donde la ausencia de estos puede causar insatisfacción en los empleados y afectar su rendimiento.

En cuanto a los factores motivadores también alcanzaron niveles de muy satisfecho y satisfecho sobre las variables de la responsabilidad en la ejecución de tareas, misma que permite a los colaboradores sentirse mejor porque aumenta la autoconfianza al no sentirse minimizados por parte de sus superiores; por otra parte, el reconocimiento laboral logra satisfacción en los trabajadores porque depende que la persona está realizando un trabajo importante y bien hecho. En lo correspondiente a las posibilidades de crecimiento personal y a las oportunidades de promoción permite la contribución a su crecimiento individual y consecuentemente a la empresa porque todos

en su conjunto se desempeñan mejor. Otra variable es la autonomía para organizar el trabajo lo que permite organizar sus actividades de manera flexible y de acuerdo con sus capacidades. Los logros es un elemento que permite satisfacción en el trabajo cuando se considera la importancia y el valor que represente un trabajador en la empresa; por otro lado, las tareas interesantes que se asignan a un colaborador permiten satisfacción porque se estimula a la persona a que se sienta motivada; finalmente la supervisión y coordinación es imprescindible para guiar al personal que lo necesita y darle la respectiva retroalimentación. Estos factores demuestran que se brinda un buen soporte a sus empleados conllevando a que se encuentren motivados y satisfechos en su labor diaria.

Por tanto, dentro del entorno laboral existen diferentes necesidades de las personas que exigen diferentes formas satisfacerlas, es importante crear bienestar en los trabajadores para asegurar los factores de higiene y paralelamente dar nuevas rutas para potenciar el talento humano para afirmar los factores de motivación.

Referencias

1. Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>
2. Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
3. Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, M., Roberts, C., Sabatini, C., & Morales, D. (2019). Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. *Nure Inv.*, 16(103).
4. Guevera, L., & Godoy, M. (2018). Incidencia de la motivación en la satisfacción laboral en la empresa pública EPUNEMI (Ecuador). *Espacio*, 39(24), 5. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p05.pdf>
5. Hernández, C. (2011). La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos insituciones de enseñanza media superior. *Investigación Administrativa*(108), 69-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045339005.pdf>
6. Hoang, P. (2014). *Business Management*. Victoria, Australia: IBID Pess.

7. IESS. (s.f.). Recuperado el 12 de Marzo de 2021, de IESS: <https://www.iesgob.ec/es/web/guest/institucion>
8. López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Revista de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM, 8(15), 25-35. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
9. Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 12(1), 359-365. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
10. Manzo, J. (2002). El Legado. Universidad EAFIT(128), 79-86. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
11. Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico, 14(4), 42-54. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
12. Osorio, K., Arango, A., & Acosta, E. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. Colección Académica de Ciencias Sociales, 3(2). Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4484/4169>
13. Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Scientific, 3(7), 177-192. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
14. Reyes, A., Salgado, & Jannet. (2021). Factores motivacionales en la satisfacción laboral en una empresa para la prevención de accidentes desde la perspectiva de Herzberg. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación; Política y Valores(30), 1-12. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2782/2800>
15. Rivera, A., Hernández, D., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Revistas Espacios, 39(16). Obtenido de

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Sabater, C., Armas, D., & Cabezas, P. (2018). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Revistas Científicas Complutenses, Cuaderno de Trabajo Social*, 32(2), 397-405. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/58635/4564456551959>
17. Sanchez, M., & García, E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica Año XXII*, 22(2), 161/166. Obtenido de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471>
18. Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., & Sanchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54, 537-547. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>

© 2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)