

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

TEMA:

**Satisfacción laboral de los colaboradores de la
exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia
de El Oro**

AUTORA:

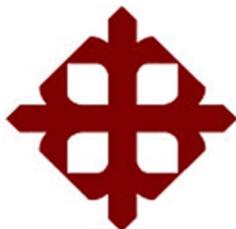
Fajardo Buele Jenniffer Janina

**PREVIO A LA OBTENCION DEL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTORA:

Ing. Zerda Barreno Elsie, Mgs

**Guayaquil, Ecuador
2018**



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

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ingeniera en Comercio y Finanzas Bilingüe, **Jenniffer Janina Fajardo Buele**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs

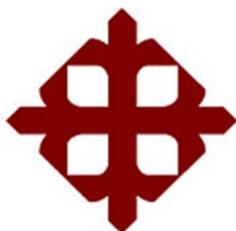
REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Mgs

Guayaquil, 05 de Septiembre del 2018



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jennifer Janina Fajardo Buele**

DECLARO QUE:

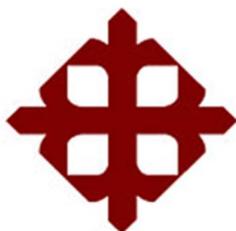
El Proyecto de Investigación **Satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia de El Oro** previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, 05 de Septiembre del 2018

LA AUTORA

Jennifer Janina Fajardo Buele



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Jenniffer Janina Fajardo Buele

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magister en Administración de Empresas** titulada: **Satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia de El Oro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 05 de Septiembre del 2018

LA AUTORA:

Jenniffer Janina Fajardo Buele

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la virgen por darme la oportunidad de estudiar y formarme cada día, a mis padres porque desean siempre lo mejor para mí, a mi familia por apoyar cada decisión y proyecto en mi vida, a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por formarme como profesional y preparar personas de élite para la sociedad. El camino no ha sido sencillo, pero gracias a sus aportes, su amor, su inmensa bondad y apoyo, esta meta se ha cumplido. Les agradezco y hago presente mi gran afecto Dios me los bendiga se vienen cosas mejores.

JENNIFFER FAJARDO

DEDICATORIA

Dedicado en manera especial a mis padres, por todo su gran amor, su apoyo incondicional y su dedicación a cada uno de sus hijos, a ti mamá por sembrar en mi los deseos de superación y siempre incentivarnos a mejorar cada día por formar en mi la responsabilidad, a mis hermanos Joseph y Scarlet por ser mi compañía para toda la vida, quiero ser ese espejo en el cual se reflejen y ejemplo a seguir.

A mi amado esposo Wilson Rodríguez con todo mi amor y cariño, por ser mi fortaleza y permitirme avanzar, por toda tu dulzura y comprensión, por querer siempre lo mejor para mí y nuestra hija.

A mi hija Guadalupe por convertirme en ese eje inspirador para mejorar mi versión cada día, por enseñarme el verdadero significado del amor y sacrificio, por ser la fuente de inspiración para luchar cada día, te amo mi amor.

JENNIFFER FAJARDO

Índice General

Resumen.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	2
Antecedentes	4
Planteamiento del Problema.....	5
Formulación del Problema	7
Preguntas de Investigación.....	7
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	8
Variables de la Investigación	8
Justificación.....	8
Capítulo I. Fundamentación Teórica.....	10
Antecedentes de la Satisfacción Laboral.....	10
Estrés de Rol y Satisfacción Laboral en el Modelo DRL	11
Satisfacción Laboral y sus Variables Explicativas.....	13
Satisfacción Laboral y Variables Intangibles.....	16
Motivación	18
Ciclo de la Motivación	19
Teoría Bifactorial de Herzberg.....	20
Importancia de la Satisfacción Laboral.....	21
Modo Dinámico de la Satisfacción Laboral.....	21
Marco Conceptual	22
Marco Legal	24
Capítulo II. Marco Referencial	27
Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Samco Carlos Pellegrini.....	27
Estudio del Nivel de Satisfacción de Miembros Formales de Organizaciones Laborales de la Comunitat Valenciana a través del Cuestionario de Satisfacción S21/26	29
Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral y Valor Percibido por el Empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.	30

Estudio del Nivel de Satisfacción de la Empresa Portal Inmobiliario por Método Minnesota Satisfaction Questionnaire	31
Estudio del Nivel de Satisfacción de la Empresa Asistecom Cía. Ltda.	32
Empresa Camaronera Fafra S.A.....	34
Capítulo III. Metodología de la investigación.....	36
Diseño de la Investigación	36
Población y Muestra.....	37
Técnica de Investigación.....	37
Resultado de Encuestas	38
Conclusión de los Resultados.....	65
Capítulo IV. Propuesta	67
Beneficiarios	68
Objetivo General de la Propuesta.....	69
Clasificación de Propuestas.....	70
Desarrollo de las Propuestas	70
Reconocimiento individual con una comida especial	70
Mejora de horarios de trabajo de los colaboradores.....	71
Programa familiar en las Garzas Rojas	72
Visita al Zoológico El Pantanal.....	74
Olimpiadas deportivas de Fafra S.A.	76
Cronograma de olimpiadas	78
Conclusiones	79
Recomendaciones.....	81
Referencias	82
Apéndices.....	87
Apéndice A. Código de Trabajo.....	87
Apéndice B. Encuesta S21/26.....	89

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Gusto del trabajo</i>	39
Tabla 2. <i>Satisfacción en base a las posibilidades</i>	40
Tabla 3. <i>Satisfacción con el trabajo</i>	41
Tabla 4. <i>Satisfacción con el salario</i>	42
Tabla 5. <i>Satisfacción con la cantidad de trabajo</i>	43
Tabla 6. <i>Limpieza del lugar de trabajo</i>	44
Tabla 7. <i>Regulación de temperatura e iluminación</i>	45
Tabla 8. <i>Satisfacción del entorno físico</i>	46
Tabla 9. <i>Oportunidades ascenso</i>	47
Tabla 10. <i>Satisfacción con formación de empresa</i>	48
Tabla 11. <i>Satisfactoria relación con los jefes</i>	49
Tabla 12. <i>Satisfacción sobre la forma de negociación</i>	50
Tabla 13. <i>Satisfacción sobre supervisión</i>	51
Tabla 14. <i>Satisfacción sobre cumplimiento de leyes laborales</i>	52
Tabla 15. <i>Satisfacción con la dirigencia</i>	53
Tabla 16. <i>Satisfacción con la participación en las decisiones</i>	54
Tabla 17. <i>Gusto con respecto a la forma de juzgar</i>	55
Tabla 18. <i>Satisfacción sobre capacidad actual</i>	56
Tabla 19. <i>Trato con justicia e igualdad</i>	57
Tabla 20. <i>Apoyo de los superiores</i>	58
Tabla 21. <i>Satisfacción sobre grado de participación</i>	59
Tabla 22. <i>Satisfacción sobre relación de compañerismo</i>	60
Tabla 23. <i>Satisfacción con los incentivos</i>	61
Tabla 24. <i>Materiales de trabajo</i>	62
Tabla 25. <i>Nivel de calidad</i>	63
Tabla 26. <i>Satisfacción con el ritmo de tareas</i>	64
Tabla 27. <i>Matriz FODA</i>	69
Tabla 28. <i>Precios buffet</i>	71
Tabla 29. <i>Costos de la empresa</i>	71
Tabla 30. <i>Precio club</i>	73
Tabla 31. <i>Precio zoológico</i>	75

Tabla 32. <i>Costos zoológico</i>	75
Tabla 33. <i>Precios y costos cancha</i>	77
Tabla 34. <i>Costos de premios</i>	77
Tabla 35. <i>Cronograma de olimpiadas</i>	78
Tabla 36. <i>Cronograma de visita al parque Las Garzas Rojas</i>	78
Tabla 37. <i>Visita al Zoológico El Pantanal</i>	78
Tabla 38. <i>Cena en el restaurante</i>	78

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Árbol de problemas	7
<i>Figura 2.</i> Ciclo de la motivación	19
<i>Figura 3.</i> Teoría bifactorial de Herzberg	20
<i>Figura 4.</i> Modo dinámico de la satisfacción laboral.....	22
<i>Figura 5.</i> Organigrama de la Empresa Camaronera Fafra S.A.....	35
<i>Figura 6.</i> Gusto del trabajo	39
<i>Figura 7.</i> Satisfacción en base a las posibilidades	40
<i>Figura 8.</i> Satisfacción con el trabajo	41
<i>Figura 9.</i> Satisfacción con el salario.....	42
<i>Figura 10.</i> Satisfacción con la cantidad de trabajo	43
<i>Figura 11.</i> Limpieza del lugar de trabajo	44
<i>Figura 12.</i> Regulación de temperatura e iluminación.....	45
<i>Figura 13.</i> Satisfacción del entorno físico	46
<i>Figura 14.</i> Oportunidades ascenso.....	47
<i>Figura 15.</i> Satisfacción con formación de empresa.....	48
<i>Figura 16.</i> Satisfactoria relación con los jefes.....	49
<i>Figura 17.</i> Satisfacción sobre la forma de negociación.....	50
<i>Figura 18.</i> Satisfacción sobre supervisión	51
<i>Figura 19.</i> Satisfacción sobre cumplimiento de leyes laborales.....	52
<i>Figura 20.</i> Satisfacción con la dirigencia	53
<i>Figura 21.</i> Satisfacción con la participación en las decisiones.....	54
<i>Figura 22.</i> Gusto con respecto a la forma de juzgar	55
<i>Figura 23.</i> Satisfacción sobre capacidad actual	56
<i>Figura 24.</i> Trato con justicia e igualdad	57
<i>Figura 25.</i> Apoyo de los superiores	58
<i>Figura 26.</i> Satisfacción sobre grado de participación.....	59
<i>Figura 27.</i> Satisfacción sobre relación de compañerismo	60
<i>Figura 28.</i> Satisfacción con los incentivos	61
<i>Figura 29.</i> Materiales de trabajo.....	62
<i>Figura 30.</i> Nivel de calidad	63
<i>Figura 31.</i> Satisfacción con el ritmo de tareas.....	64

<i>Figura 32. Garzas Rojas</i>	<i>73</i>
<i>Figura 33. Zoológico El Pantanal.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 34. Olimpiadas deportivas</i>	<i>77</i>

Resumen

La investigación se desarrolló a una empresa productora y exportadora de camarón la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Machala, provincia de El Oro. El objetivo general fue caracterizar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados que trabajan en la planta. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con método deductivo, su alcance fue descriptivo al caracterizar el problema, tuvo un corte transversal al recopilarse la información en una sola ocasión. Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26, que consta de 26 preguntas y está validado estadísticamente. La muestra fue probabilística y consistió en 99 empleados. Los resultados identificados fueron que los empleados muestran un alto nivel de satisfacción, ya que perciben que la empresa se preocupa por ellos. Sin embargo, también se identificó que tienen problemas familiares debido a que trabajan durante 22 días seguidos, lo cual afecta a su motivación durante el trabajo y no lo relacionan como un problema que tenga que ver con la empresa. Se propusieron estrategias para fortalecer el lazo familiar y dentro de la organización, con la finalidad de incrementar y mantener la satisfacción laboral de los colaboradores.

Palabras clave: satisfacción laboral, motivación, estrés, gestión, recursos humanos.

Abstract

The research was carried out at a shrimp production and exporting company located in the city of Machala, El Oro province. The general objective was to characterize the level of job satisfaction of its employees working at the plant. The research had a quantitative approach, its method was deductive, its scope was descriptive because it characterized the problem, the research had a cross section because the information was collected in a single occasion. We used the job satisfaction questionnaire S21 / 26, which consists of 26 questions and is statistically validated. The sample was probabilistic and consisted of 99 employees. The results identified were that employees show a high level of satisfaction, as they perceive that the company cares about them. However, it was also identified that employees have family problems because they work for 22 days in a row, which affects their motivation during work and does not relate it as a problem that has to do with the company. Strategies were proposed to strengthen the family bond and within the organization, with the purpose of increasing and maintaining the employees' job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, motivation, stress, management, human resources.

Introducción

El tema de la satisfacción laboral es importante; debido a que, representa una variable directa del comportamiento organizacional; así como también, de la calidad de vida; además de que dependerá de esta, la actitud que muestre el trabajador al momento de realizar sus actividades, generando así un efecto positivo o negativo con respecto al modo en que se desarrolla y crece en la organización (Porret, 2015).

Esta evaluación del nivel de satisfacción es de suma relevancia; puesto que, por medio de este se logra identificar aquellos factores en los que se está incurriendo en un error y a su vez mejorar para poder conseguir un desempeño óptimo por parte de los colaboradores; asimismo, al elaborar este estudio, la organización podría anticipar ciertos inconvenientes que se puedan presentar evitando además problemas internos como la disminución de la productividad, que exista ausentismo, malas relaciones, entre otros (Ruiz & Martínez, 2015).

Existen un sin número de investigaciones para medir el nivel de satisfacción laboral; entre las que se destaca The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) y The Job Satisfaction Survey (JSS), las cuales tienen como objetivo principal estudiar las distintas condiciones que se presentan en el trabajo y las actitudes que denotan los trabajadores de estas; buscando que estos laboren de un modo más eficiente y eficaz. A partir del surgimiento de algunos modelos de gestión de calidad se ha puesto el interés de manera primordial la satisfacción tanto de los clientes como de los trabajadores. Los modelos que están relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) han estipulado que las organizaciones no solamente tienen que direccionar sus esfuerzos para obtener una rentabilidad

sino que deben de cumplir con las expectativas por parte de los grupos de interés de los cuales forman parte los colaboradores; por lo cual, la satisfacción de estos y su calidad de vida profesional es de suma importancia (Rojas, Ramírez, & Vélez, 2017). Esta investigación se realizó para determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la camaronera Fafra S.A.

En el capítulo uno se estudió la fundamentación teórica, en donde se revisaron los antecedentes de la satisfacción laboral, el estrés con relación a la satisfacción; la satisfacción laboral y sus variables explicativas e intangibles, la motivación laboral, el ciclo de la motivación, el modelo de los dos factores de Herzberg, además se revisaron las principales definiciones mediante el marco conceptual, y las leyes relacionadas a través del marco legal.

En el marco referencial se revisaron cinco investigaciones sobre la satisfacción laboral, la primera fue una evaluación de la satisfacción en el personal de salud del Samco, la segunda investigación se realizó a los miembros formales de organizaciones laborales de la Comunitat Valenciana, la tercera investigación se realizó a los empleados de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, la cuarta investigación evaluó la satisfacción de los empleados de Portal Inmobiliario mediante el cuestionario de Minnesota, la quinta investigación se realizó a la empresa Asistecom Cía. Ltda.

En el capítulo tres se desarrolló la metodología de la investigación, en donde se revisó el diseño de la misma, la población y muestra, la técnica de investigación utilizada, los resultados de la encuesta aplicada y una conclusión de sus resultados.

En el capítulo cuatro se desarrolló la propuesta en donde se revisaron los beneficiarios de la misma, su objetivo general, el desarrollo de la propuesta

mediante la explicación de cada plan de mejora propuesto, se analizaron los costos de implementación y se presentó un cronograma con todas las actividades.

Antecedentes

En el Ecuador según el Ministerio de Acuicultura y Pesca (2017) se presenta en un alto índice la integración de la industria camaronera tanto de un modo vertical como horizontal; es decir, que el mismo que produce es el que exporta. Este país cuenta con muy buenas condiciones a nivel de clima para la producción del camarón; debido a esto, se ha inyectado gran cantidad de dinero en infraestructura permitiendo generar un producto de óptima calidad, buen sabor y con un alto valor agregado.

Según el Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones (PROECUADOR), los canales de comercialización son básicamente tres que son: (a) la relación directa entre el productor y quien compra; (b) por la venta realizada a través de medios electrónicos; y (c) por comunicación directa entre el que exporta y el consumidor en el exterior; en el Ecuador el más usado es el último mencionado, puesto que, este sector de la industria cuenta con aproximadamente cuarenta años y ha conllevado a generar una estrecha relación comercial generando la confiabilidad necesaria (PROECUADOR, 2017).

En el Ecuador la industria de la acuicultura y pesca de camarón ha ido en ascenso; debido a que hace 10 años el ingreso por este sector representaba \$223,019 millones de dólares con una tasa de variación anual del 1.1 %; mientras que, para el año 2016 alcanzó los \$499,314 millones con una tasa del 11.3% significando para el país una importante fuente de ingreso monetario según lo indica el Banco Central del Ecuador (BCE, 2017).

Planteamiento del Problema

La satisfacción laboral es un estado intrínseco del trabajador que conlleva a que surja un impacto positivo, otorgando una respuesta afectiva por parte de estos en cada una de las actividades que realizan. En la actualidad, se puede apreciar que va en incremento la preocupación por la calidad de vida tanto en la laboral como en lo profesional; es así, como a nivel organizacional, esta es considerada como el núcleo principal (Judge, 2013).

Hoy en día, según Guízar (2013) la satisfacción laboral es un tema del que emana una variedad de perspectivas tanto académicamente como en la práctica empresarial; además de que es primordial a nivel tanto personal como organizacional. Es por esto, que es importante que las organizaciones muestren su interés evaluando a sus colaboradores para conocer qué es lo que les estimula, que los motiva, para de esta manera buscar alinear sus políticas, demandas y todas las actividades que deban de realizar para aumentar su satisfacción laboral y generando así un aumento en su productividad.

La exportadora Fafra S.A. cuenta con 113 empleados en total; aun siendo una empresa que genera un número considerable en ventas; se puede evidenciar en los trabajadores el malestar por las jornadas laborales tan extensas; puesto que, se componen de 22 días dentro de la empresa y 8 días libres; es decir, no salen de las instalaciones por aproximadamente un mes, lo cual ha conllevado que muchos pierdan sus familias por temas de conflictos intrafamiliares como infidelidad, bajo rendimiento en los estudios de sus hijos, además que, por su ausencia no reciben el apoyo o muchas veces el respeto que merecen. Estos problemas intrafamiliares

generan que el empleado presente una actitud de desánimo y preocupación afectando grandemente su nivel de productividad.

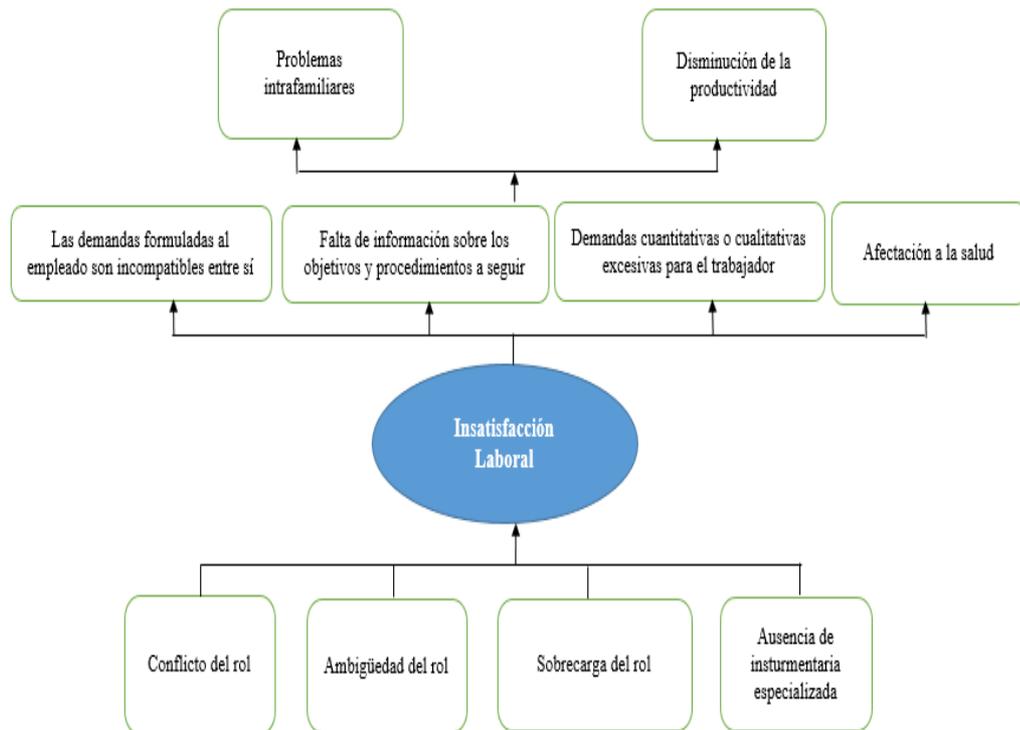
Asimismo, los trabajadores no sienten seguridad al realizar sus actividades; puesto que, no se les brinda las medidas necesarias en su instrumentaria para enfrentar todas las condiciones que demanda el campo afectando su estado de salud. De igual manera, al estar tantos días dentro de la planta no cuentan con el tiempo necesario para poder descansar como es debido y este sobre esfuerzo físico genera que el trabajador se sienta cansado y no pueda brindar la productividad que debería.

Los empleados han indicado acerca de su desagrado en tener que realizar pescas en horarios que no han sido definidos y más aún que estas sean en horas de la madrugada, no respetando su tiempo de descanso. Asimismo no cuentan con la privacidad necesaria; debido a que, cuando necesitan hacer uso de los baños y duchas tienen que hacerlo de manera general ya que no cuentan con servicios higiénicos individuales

Además existe sobrecarga de su rol de trabajador; debido a que, todos tienen exceso de demanda de tareas por parte de la organización; puesto que, si no realizan ese sin número de funciones no cubren con la producción que espera la empresa. Asimismo, se presenta la ambigüedad en el rol porque los trabajadores no tienen claro cuáles son sus tareas, los objetivos que están persiguiendo así también existe falta de información sobre los procedimientos que se deben de seguir, al no haber control de tareas existe duplicidad de las mismas.

Las políticas que establece la organización para una correcta gestión, tienen la función de ser los lineamientos que indiquen qué se puede realizar y qué no dentro de la organización; en el caso de Fafra S.A. son muy rígidas generando que

los trabajadores no tengan la iniciativa de realizar sus actividades.



Figural. Árbol de problemas.

Formulación del Problema

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que perciben los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, Provincia del Oro?

Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el marco teórico-referencial sobre satisfacción laboral?
- ¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con respecto al ambiente laboral de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, Provincia del Oro?
- ¿Cuál es la percepción de satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, Provincia del Oro?
- ¿Cuáles serían las estrategias más adecuadas para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad

de Machala, Provincia del Oro?

Objetivo General

- Caracterizar el nivel de satisfacción laboral de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, Provincia del Oro.

Objetivos Específicos

- Desarrollar un marco teórico-referencial sobre satisfacción laboral, por medio de una revisión bibliográfica.
- Determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con respecto al ambiente laboral de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, Provincia del Oro.
- Identificar la percepción de satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, Provincia del Oro.
- Proponer estrategias para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, Provincia del Oro.

Variables de la Investigación

Variable dependiente: Satisfacción laboral.

Variable independiente: Factores.

Justificación

Los beneficiarios directos de esta investigación son los 113 empleados que se encuentran laborando en la exportadora Fafra S.A; ya que se les brindará mejores condiciones laborales dentro de un clima idóneo. Otro beneficiario directo será la

empresa; debido a que cuando un empleado siente mayor motivación, estos aumentan su productividad generando así que la organización incremente su nivel de producción obteniendo más ingresos económicos.

Un beneficiario indirecto son cada una de las familias de los trabajadores; puesto que, al mejorar sus condiciones laborales; como por ejemplo, una justa distribución de las jornadas laborales; provocará que sus familiares estén en calma evitando así que se presenten problemas intrafamiliares, ya que no disminuirían las separaciones o ausencia en los hogares; otorgándoles tranquilidad, entusiasmo y concentración en sus actividades dentro de la empresa.

El presente proyecto de investigación cumple con el objetivo nueve del Plan Nacional del Buen Vivir en el que estipula que se deberá de garantizar el trabajo digno en todas sus formas (Senplades, 2017); lo cual tiene concordancia con lo que dictamina el artículo 33 la Constitución de la República del Ecuador; debido a que se deberá de garantizar para los trabajadores el pleno respeto a la dignidad, a una vida decorosa y que sus remuneraciones sean justas; asimismo realizar un trabajo saludable (Asamblea Nacional , 2008).

Este proyecto de investigación se encuentra dentro del dominio de Economía para el desarrollo social y empresarial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), además cumple con la línea de investigación Organización y Dirección de Empresas (UCSG, 2017). En este proyecto se aplicaron conceptos y herramientas aprendidas en la carrera de Maestría en Administración de Empresas de la UCSG; se utilizaron conocimientos en Gerencia de Recursos Humanos, Gestión de Operaciones, Metodología de la Investigación y demás campos que sirvieron para que esta investigación sea académicamente justificada.

Capítulo I. Fundamentación Teórica

Antecedentes de la Satisfacción Laboral

En el transcurso de este siglo se han realizado un sinnúmero de estudios acerca de la satisfacción laboral, relacionados con algunos factores; una de estas investigaciones es la que fue elaborada en el año 1911 que tuvo como autor a Frank Taylor en la cual señaló que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario que recibía el empleado, además de que este era calificado como parte de la maquinaria (Taylor, 1911). Sin embargo, para los años treinta ya empieza a surgir un cambio; debido a que, ya es considerado el bienestar del trabajador.

Hoppock (1935) señaló que la satisfacción laboral era una pieza fundamental para que un individuo se sienta satisfecho de manera general con su vida; debido a que, esta se relaciona con que la persona pueda sobrellevar cualquier situación que se le presente, además de la preparación que tenga para poder realizar sus tareas laborales y la capacidad para relacionarse. Mayo (1945), indicó que para que una persona se sienta satisfecha con el trabajo solo debería de saber interactuar con los demás miembros de su grupo; este enfoque era al que más se recurría; debido que, este estudio tuvo como base a la psicología.

Para los años cincuenta, se presenta un estudio realizado por el psicólogo Maslow (1970), acerca de las teorías sobre la motivación; en este se estableció un rango de las necesidades que presenta un individuo; en esta escala el nivel más bajo representa todas aquellas necesidades que son vitales para la subsistencia; y en el más elevado se encuentran en cambio aquellas que son de ayuda para que se genere un desarrollo a nivel intelectual.

Por otra parte, Herzberg (1959) estableció su teoría acerca de la satisfacción laboral, a la cual denominó la Teoría de Motivación e Higiene, esta sostiene que todos los individuos se rigen bajo dos factores que son: la satisfacción y la insatisfacción; la primera, es una resultante de los factores de motivación que se presenten; y la segunda, es la consecuencia de los factores de higiene; si es que estos llegan a escasearse generan insatisfacción. A partir del año 1986, sólo se ha podido evidenciar un artículo con respecto al estudio de la satisfacción laboral; sin embargo las publicaciones han ido en incremento gradualmente; para 1995 se triplicó con respecto al año anterior; y esto ha permanecido así hasta 1999 (Moura, Orgambídez-Ramos, & Gonçalves, 2014).

Estrés de Rol y Satisfacción Laboral en el Modelo DRL

A finales del siglo XX como a principios del XXI ha sido considerada por ser una época con altos y bajos en el ámbito socio económico, lo cual ha originado que se presente ciertos estresores psicológicos dentro del trabajo; los cuales han causado un alto impacto en la satisfacción por parte de los trabajadores, ocasionando que se presente el síndrome de quemarse en el trabajo conocido como (SQT) o Burnout los cuales pueden ser generados por sobrecarga laboral o por ambigüedad en el rol que desempeñe el colaborador, entre otros (Arnold & Demerouti , 2013).

Por muchos años se han manejado conceptos tradicionalistas en lo que respecta a la psicología de las organizaciones; pero hoy en día ha surgido un nuevo enfoque en el que su centro se basa en potencializar el bienestar y la motivación de los clientes internos; a esta nueva perspectiva se la conoce como *engagement*. Partiendo del modelo Demandas-Recursos Laborales o sus siglas (DRL) según

Bakker y Demerouti (2005), la interacción de estas arrojan un resultado compuesto por dos procesos: el primero, es el proceso en el que se presenta el deterioro de la salud que está asociado con el Burnout; y segundo el proceso de engagement el cual está unido a la satisfacción laboral y al compromiso que se tiene con la organización.

El papel del engagement no ha sido analizado de un modo exhaustivo de cuál realmente es su papel de mediador entre las demandas laborales con la satisfacción laboral, pero según el modelo DRL, se ha llegado a la reflexión que tanto las demandas como los recursos laborales consiguen un impacto de manera directa con los resultados que ofrece la organización por medio del burnout y del engagement (Trepanier, Fernet, Austin, Forest, & Vallerand, 2014).

Ahora bien, se debe comprender qué es lo que abarca el término engagement; pues bien, este se asocia con destacadas actitudes en el trabajo que demuestran cuán satisfecho se encuentre el trabajador o de la intención que tenga de no salir de la organización. Existen empleados denominados *engaged*, estos son quienes realizan sus tareas con el máximo desempeño; es decir que consideran su trabajo como algo primordial imponiendo ante cualquier actividad positivismo experimentando así un incremento en su nivel de satisfacción (Moura et al., 2014).

En las organizaciones, los problemas más comunes que se presentan son: primero, el conflicto del rol, el cual se presenta cuando al trabajador se le formulan demandas que son incompatibles una con otra; segundo, la ambigüedad en las tareas que es no tener claro cuáles son las funciones que debería de ejecutar, sus objetivos o de los procedimientos a seguir; y tercero, la sobrecarga laboral (Aparicio & Blanco, 2013). Estas tres problemáticas tienen una relación negativa con el

engagement y la satisfacción laboral que por el contrario incrementa la ansiedad, y el síndrome de quemarse en el trabajo.

En otras palabras, el estrés del rol puede significar una demanda en el ámbito laboral lo cual lleva consigo un proceso del detrimento de la salud, lo cual arroja como resultado que se afecte negativamente la motivación que se debe emplear en el trabajo. Según Álvarez, Herráez y Prieto (2013) el estrés laboral no va a permitir que el trabajador pueda cumplir con los objetivos trazados por parte de la organización ni que realice sus actividades de un modo eficaz y más aún afectaría el sentimiento de placer de su trabajo; en otras palabras, insatisfacción laboral.

Satisfacción Laboral y sus Variables Explicativas

Al mencionar el término de satisfacción laboral Van de Ven, Van den Tooren y Vlerick (2013) señalaron que inmediatamente surge la conceptualización de ser aquella orientación afectiva que tiene un individuo hacia los roles que debe de cumplir en su actividad laboral; muchos adoptan este concepto de modo unitario; pero en realidad esto se debería tornar bajo una actitud de manera global hacia la labor que se está ejerciendo considerando que las causales son multidimensionales; es decir, que la persona puede sentirse satisfecho con su trabajo bajo ciertos factores; pero, asimismo puede encontrarse insatisfecho por otros que no cumplen con sus expectativas. Es por esto, que no se puede tener una conceptualización unitaria, sino que esta satisfacción laboral deberá de originarse entre una comparación de cuál es la situación por la que atraviesa actualmente y cuál es la que realmente desearía; en otras palabras, se trata de un juicio relativo.

Locke (1976) consideró los factores multidimensionales mencionados en el párrafo anterior, definiendo así, a la satisfacción laboral como aquel estado

emocional positivo que brinda un placer como consecuencia de una percepción de modo subjetivo acerca de las experiencias en el ámbito laboral que ha tenido una persona. Si bien es cierto, existe un sin número de definiciones acerca de la satisfacción laboral; por esto, se propone la opción de poder colocarlas bajo una categoría por medio de dos premisas: primero, como un estado emocional; es decir, se la toma como aquella respuesta sentimental que se tiene del trabajo; segundo, se da como resultado de una comparación realizada entre lo que brinda el trabajo y lo que el individuo realmente desea.

Es por esto, que en el transcurso del tiempo se han realizado varios estudios en los que se presentan un sin número de variables que están relacionadas de manera directa con la satisfacción laboral, el enfoque de cada una de estas ha ido variando. Históricamente según indican Salanova, Martínez y Llorens (2012) se han establecido tres tipos de fundamentos con respecto a la satisfacción de un trabajador: primero, el interés en las diferencias de modo individual de satisfacción laboral en torno a las variables que presenta la personalidad del individuo; por ejemplo, puede alguien contar con estabilidad emocional o por el contrario puede padecer de neuroticismo; segundo, el enfoque basado en las características propias que emanan del trabajo, como la jornada laboral, las remuneraciones, políticas de la organización, ascensos, entre otros; y por último, una combinación de aspectos contextuales con variables individuales; es decir, que una persona a las variables les coloca un significado particular. Son un sin número los factores que producen un efecto en la satisfacción laboral; como por ejemplo: el tiempo que se otorga para las vacaciones en el año así como también el reconocimiento proveniente del superior o la oportunidad que se brinda para un ascenso.

En cuanto al estudio que se ha realizado de las posibles razones por las que un trabajador se encuentra o no satisfecho no se ha postergado, iniciando desde la propuesta que establecieron Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) en donde se estipuló que existen factores explicativos para que surja la satisfacción laboral, entre los cuales están los higiénicos de los que si no se encuentran presentes, lo que se va a generar es la insatisfacción como por ejemplo: las condiciones ambientales así como el status; asimismo están los de crecimiento como el reconocimiento o la realización del individuo.

Subsiguientemente una variedad de autores han fundamentado sus estudios en algunas de las variables anteriormente mencionadas; como por ejemplo Jonge y Bakker (1999) dictaminaron que en la satisfacción laboral se ve influida por las condiciones que otorguen el trabajo, las actividades y el empleo; así como también, las relaciones sociales. Es por esto, que ya no se centra solamente en evaluar la remuneración o el puesto que se tenga dentro de la organización sino que se deberá de considerar las oportunidades de participación, sentir que se persigue juntos el cumplimiento de los objetivos, el sentimiento de sentirse útil; en otras palabras en aspectos intrínsecos de cada individuo.

Es importante considerar, que el aspecto objetivo así como también el subjetivo de la satisfacción laboral deberán de tener una relación muy estrecha a tal punto que las características que presente cada cargo influya en la satisfacción laboral; asimismo de manera inversa; es decir, que la percepción que tenga un trabajador será estimada como una variable en cuanto a la calidad del puesto de trabajo (Martínez, 2016).

Satisfacción Laboral y Variables Intangibles

En la actualidad las empresas están cada vez más conscientes la importancia de que sus empleados se encuentren satisfechos tanto en su trabajo como dentro de la empresa; es por esto, que buscan el análisis en los factores tangibles que pueden ser medibles como los salarios o los horarios; y es así que muchos autores han clasificado a la satisfacción laboral como una variable económica. Con respecto al salario, es importante recalcar la teoría de los salarios de eficiencia la cual fue estipulada por Shapiro y Joseph (1984) en la que se indica que en ciertos mercados bajo algunas características, las empresas pagan un salario por encima del mínimo convirtiéndose así en una herramienta que genera un efecto positivo con relación a la productividad; y si por el contrario se paga un salario más bajo del establecido el efecto será negativo; es decir, que esta teoría se basa en la relación que existe entre las remuneraciones y la productividad del trabajador. Cuando se presenta el caso en que se disminuye la productividad, éste tendrá un impacto en los costes de producción pues estos aumentarán; mientras que si la organización ofrece un salario más elevado la productividad aumenta y disminuyen estos costes; de esta manera se puede sintetizar este modelo de salarios de eficiencia con la siguiente función de producción

$Q = f(e(w)L)$, $e'(w) > 0$, donde:

e = productividad de los trabajadores

w = salario real

L = número de trabajadores

A manera general fue Gordon (1990) quien realizó una crítica a este modelo; pues manifestó, que no debería generalizarse; sino que este sería de utilidad para

algunas firmas o ciertas organizaciones que conformen un sector particular. Asimismo, Rothschild y Stiglitz (1976) indicaron que este modelo solamente se enfocó en tres zonas que eran el de educación, seguros y tenencia de tierras. Akerlof (1982) señaló que además de un salario existen ciertas normas entre los variados grupos sociales que tienen cierto efecto en la actitud presentada por parte del colaborador; como por ejemplo, su lealtad y el verdadero compromiso que este denote tanto para la organización como para cada uno de sus compañeros; lo que genera que este tenga una mejor expectativa esperando que se le otorgue un salario más alto del que se encuentre establecido en el mercado.

Akerlof y Yellen (1986) manifestaron que por el contrario al brindarle un salario debajo del justo, el trabajador se encontrará poco motivado en aumentar su productividad; y así generará desempleo; puesto que, se tendrá la percepción de que lo que se está pagando no cubre con las actividades realizadas por parte del empleado. Asimismo, Romaguera (1991) indicó que este modelo basado en los salarios de eficiencia solo es un modo de cubrir la vagancia de un empleado; por esto, se debería de establecer un diseño en que las remuneraciones sean otorgadas según la productividad que muestre y de esta manera obtener que el desempeño vaya en aumento.

Por otra parte, se plantea la gestión de un importante activo que es intangible como es el clima organizacional para poder obtener un trabajador satisfecho; es importante considerar las influencias externas que se puedan presentar aunque el concepto del clima organizacional se considere solamente como manifestaciones en un ámbito interno. Porret (2014) señaló que el colaborador cuando se encuentra en un buen entorno laboral, su comportamiento estará bien direccionados buscando el bienestar de la organización.

Motivación

La motivación es todo aquello que permite al individuo afrontar cualquier situación, generando que se produzcan ciertas actitudes particulares que pueden ser ocasionadas por estímulos externos (Interconsulting Bureau S.L, 2015) ; es decir, todos aquellos factores que se encuentran en el entorno en el que se maneja un individuo; pero también se da a nivel interno a través de los procesos mentales; debido a esto, la motivación se encuentra en estrecha relación tanto con el sistema cognitivo de la persona como de su percepción.

Es importante considerar que la motivación resulta difícil comprenderla si es analizada bajo lineamientos observables; por ejemplo, cómo explicar cuando un individuo presenta un estado de ánimo negativo, o por el contrario una conducta positiva; las razones pueden ser variadas como el dinero, o el tiempo del que dispone, o a modo abstracto como la confianza y el honor. Según Judge (2013) la motivación en relación con el ámbito laboral es la voluntad con la que cuentan los empleados de esforzarse para la consecución de los objetivos de la organización pero que depende de la capacidad individual por satisfacer alguna necesidad.

En otras palabras, la motivación representa a un estado intrínseco que emana cierta conducta específica, la cual va a influir en un proceso que conllevará que se cristalice los objetivos planteados ya sea a nivel organizacional como individual o satisfacer un deseo o cumplir con una necesidad. Se debe tener en cuenta que para que la persona genere esta actitud debe de esforzarse, esto se verá en las acciones posteriores con el deseo de satisfacer toda necesidad presentada.

Ciclo de la Motivación

Según manifestó Slocum (2009) el ciclo de la motivación, se encuentra conformada por seis fases; de las cuales la primera, el empleado identifica cuáles son sus necesidades las mismas que pueden ser de dos tipos las fisiológicas y las psicológicas, se debe de considerar que la persona entra en un estado de estrés para poder cubrirlas; debido a esto, aparece la segunda fase en la que se da la búsqueda para que estas necesidades sean reducidas o extinguidas; la tercera fase el individuo realiza un análisis y opta por tomar conductas que le ayuden a obtener el cumplimiento de la meta trazada, reduciendo de algún modo el estrés que se había generado; la cuarta fase consiste en la actuación de la persona; es decir; ya decide asumir conductas específicas que han sido el resultado de una planeación; en la quinta fase el individuo recibe ya sea la recompensa o el castigo según haya sido su comportamiento o esmero en la reducción del estrés; por último, la sexta fase en la que se realiza nuevamente una evaluación acerca de sus necesidades, de este modo dejará un lado el estrés porque ya ha sido solventadas y le permitirá dedicar su esfuerzo por las que falta de satisfacer.

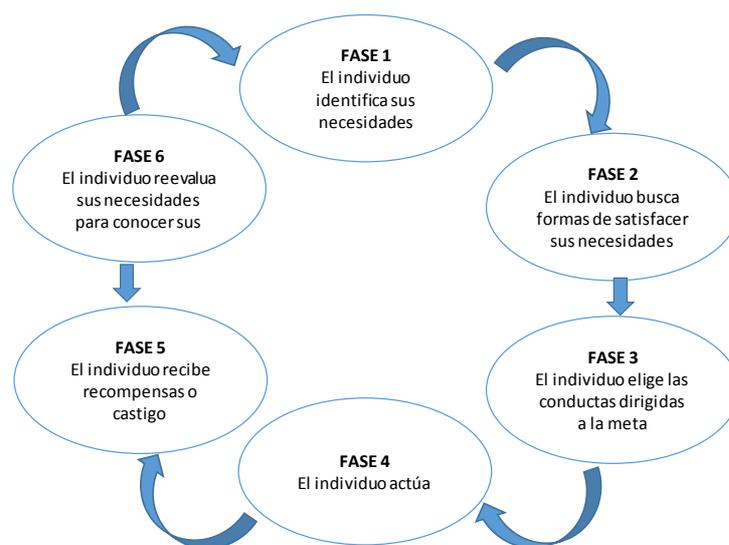


Figura 2. Ciclo de la motivación

Tomado de: *Comportamiento organizacional*, por Slocum, 2009. México D.F: Thomson Learning Editores.

Teoría Bifactorial de Herzberg

La teoría de Herzberg (1968) ha sido la que ha tenido una mayor influencia cuando se trata de satisfacción laboral, en esta se estipula que existen dos grupos con respecto a los aspectos laborales; el primero son los factores extrínsecos que se refiere al salario, el entorno físico, etc.; y el segundo a los intrínsecos. Según este modelo se puede prevenir que se presente la insatisfacción laboral en el caso de que exista; pero por ningún concepto generar la satisfacción puesto que esta solo depende de los factores intrínsecos como el factor de logro, responsabilidad, entre otros. A estos factores intrínsecos se los denominó motivadores; mientras que al referirse de los extrínsecos los catalogaba como higiénicos.

Con el transcurso de los años no se ha podido constatar la dicotomía entre estos factores; sin embargo, se ha llegado a obtener una clara diferencia entre estos, siendo esto algo de mucha utilidad. A continuación se presenta un cuadro donde se enmarca cada uno de estos factores con algunos ejemplos de acciones de cuando se produce satisfacción e insatisfacción.

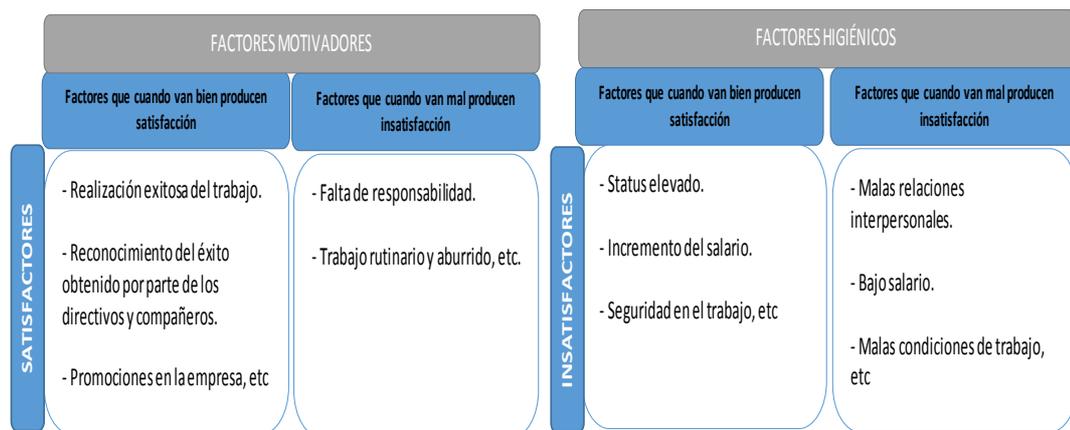


Figura 3. Teoría bifactorial de Herzberg

Tomado de: *The motivation to work*, por F. Herzberg, B. Mausner y B. Snyderman, 1959, New York: John Wiley & Sons

Importancia de la Satisfacción Laboral

Es importante considerar el hecho de que cuando un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo lo que él más anhela es poder conservarlo. Cuando se presentan los casos en el que las organizaciones brindan a su personal capacitación buscando que crezcan y se desarrollen los colaboradores sienten motivación; si se otorgan estas capacitaciones habitualmente lo que se conseguirá es que los empleados sean competitivos en la industria ya que están en constante actualización de información (Aparicio & Blanco, 2013). Cuando los trabajadores estén satisfechos lo que desean es aplicar todos los conocimientos que han adquirido generando una ventaja competitiva para la organización.

Para poder identificar si un trabajador está o no satisfecho con su trabajo se puede estudiar tres hechos concretos; primero, cuando el individuo se encuentra insatisfecho se presenta un alto nivel de ausentismo; segundo, aquellos que están satisfechos cuentan con un muy buen estado de salud; y tercero, la satisfacción va a ser evidente tanto en lo laboral, como en lo personal y en sus demás ámbitos (Guízar, 2013).

Modo Dinámico de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral según Aparicio y Blanco (2013) debe de regirse bajo un proceso en el que se da la interacción del individuo con su estado laboral, en el que las variables que se presentan cumplen con un papel importante, por ejemplo, el control que permite la regulación de esta interacción, generando algunas posibilidades que influyan en el estado de su trabajo; es por esto, que un individuo puede llegar a la satisfacción laboral de distintos modos; a continuación se presentan seis formas de satisfacción laboral:

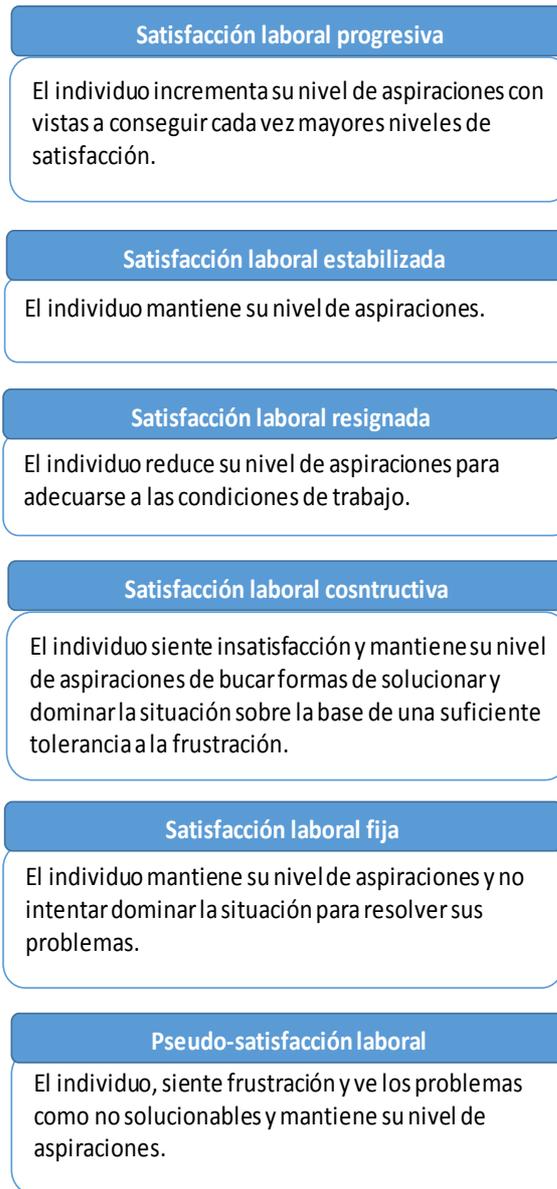


Figura 4. Modo dinámico de la satisfacción laboral
 Tomado de: *Relaciones en el Entorno de Trabajo. 1a. Ed.*, por P. Aparicio, R. Blanco, 2013, Madrid: MACMillan Profesional.

Marco Conceptual

Satisfacción Laboral.- Es una respuesta afectiva de parte del empleado con relación a la labor que ejerce, la cual se basa en satisfacer las necesidades que demanda el mismo (Aparicio & Blanco, 2013).

Desarrollo personal.- Es la variable que permite que la persona crezca en relación al cargo que ejerza ya que este no deberá de causar un efecto negativo a su entorno personal sino que por el contrario busca el desarrollo de manera integral (Álvarez, Herráez, & Prieto, 2013).

Desarrollo Profesional.- Es el sistema de formación que permite que un trabajador obtenga mayor conocimiento por medio de capacitaciones o cursos que el mismo desee realizar para que sea considerado por la organización para un ascenso o asimismo este pueda realizar de mejor manera sus tareas (Guízar, 2013).

Motivación.- Son los estímulos a nivel intrínseco que permite al individuo tener el impulso para realizar acciones y persistir hasta su consecución (Interconsulting Bureau S.L, 2015).

Incomodidades del cargo.- Esta es la variable que define todas aquellas situaciones que desagradan o molestan al trabajador; las cuales pueden darse por las políticas de la organización, acoso laboral o una mala relación con los compañeros (Judge, 2013).

Promoción.- Es la posibilidad que tiene un trabajador de poder aumentar su nivel jerárquico dentro de una organización implicando así que tenga mayor responsabilidad, nuevos desafíos así como un incremento en el salario (Martínez R. , 2016).

Recompensas y reconocimientos: Son todas aquellas bonificaciones, incentivos que se le otorga a un individuo por el excelente desempeño que se encuentre realizando (Porret, M. 2015)

Reconocimiento.- Se presenta cuando a un colaborador le generan un sentimiento de motivación por haber sido felicitado por su desempeño realizado (Aparicio & Blanco, 2013).

Relaciones interpersonales.- Pueden ser internas; que son las que se generan a diario entre compañeros; y las externas, que son aquellas que se involucran a representantes organizacionales (Judge, 2013).

Responsabilidad.- Es cuando un trabajador tiene la capacidad para realizar cualquier tarea que se le haya designado sin necesidad que se le esté supervisando (Guízar, 2013).

Supervisión: Es la observación por parte de un superior de todas las actividades que realice un empleado (Álvarez, Herráez, & Prieto, 2013).

Salario.- Es la remuneración que recibe el empleado a cambio de realizar las tareas que le son asignadas dentro de la organización (Interconsulting Bureau S.L, 2015).

Políticas.- Es la orientación por la que se direcciona una organización, la cual es comunicada a los trabajadores, los mismo que deberán de comprenderla y acatarlas (Ruiz & Martínez, 2015).

Marco Legal

Según el art. 8 del Código Individual de Trabajo (Ver en apéndice A); el contrato individual de trabajo es un acuerdo que se realiza por medio de la vía legal, en donde el futuro empleado se responsabiliza en cumplir el tipo de trabajo que sea estipulado por el empleador, el proveedor de servicios, en este caso el empleado

tiene el derecho de recibir una remuneración considerable con respecto al trabajo solicitado. El trabajo de los empleados de la Exportadora Fabra S.A. tiene que estar regido bajo los parámetros de este artículo para que no existan contravenciones ni a corto ni tampoco a largo plazo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

Según el art. 42, numeral dos del Código Individual de Trabajo (Ver en apéndice A); el empleador tiene la obligación de realizar acciones sobre el entorno del trabajo que beneficien a los empleados, de tal manera que les brinde un clima adecuado, el empleador tiene que garantizar el cuidado y seguridad al trabajador con respecto a la obra en la cual se desempeñe su labor. Dentro de la organización tiene que existir el cumplimiento de las normas legales que rijan la limpieza de los establecimientos donde se genere el trabajo. Además el art. 42, numeral ocho dice que; una vez que los nuevos trabajadores ingresen a su actividad laboral; es de responsabilidad y obligación del empleador entregar las herramientas e indumentaria de trabajo necesaria acorde al trabajo en el cual se vayan a desempeñar uno o varios trabajadores contratados. El empleador de la Exportadora Fabra tiene que alinear los procesos de satisfacción laboral a los artículos presentados, de tal manera que le brinde respeto, seguridad y el cuidado necesario a cada uno de los colaboradores (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

Según el art. 50 del Código Individual de Trabajo (Ver en apéndice A); el horario de trabajo de los trabajadores no puede sobrepasarse de los cinco días semanales, dando un total de 40 horas a la semana. Considerando así días de descanso obligatorio; los pertenecientes al fin de semana como el sábado y domingo; si por otras circunstancias no se puede impedir la jornada laboral en los días de descanso, el empleador tendrá que asignar otro día para cubrir el descanso perdido, pero ese acuerdo será solucionado y acordado entre el empleado y el

empleador. Mediante la exposición de este artículo a los procesos de la Exportadora, el empleador limita cualquier problema futuro de demanda por parte de los trabajadores contra la empresa (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

Según el art. 53 del Código Individual de Trabajo (Ver en apéndice A); los días de descanso que se tomen los trabajadores, tendrán que ser obligatoriamente base de beneficio para el empleado, pactando así la remuneración del trabajador aunque esté en sus días de descanso obligatorios. El pago será reconocido de acuerdo a la actividad que realiza el trabajador o al sector industrial donde está prestando el servicio. La aplicación de este artículo dentro de los procesos de la empresa, causará satisfacción en los trabajadores, mejorando su desempeño laboral (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

De acuerdo con el art. 410 del Código Individual de Trabajo (Ver en apéndice A); la empresa y el empleador tienen que tomar los recaudos necesarios para que no existan riesgos en la actividad laboral, la empresa debe de contar con políticas de seguridad y de higiene, por medio de las mismas el trabajador tendrá el respaldo del empleador, de esta forma se garantiza la realización del trabajo disminuyendo las posibilidades que exista algún contratiempo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

Capítulo II. Marco Referencial

Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Samco

Carlos Pellegrini

Este trabajo de investigación tuvo como finalidad evaluar de qué modo influyen los factores como la presión que demanda las actividades que se deban de realizar, las relaciones interpersonales, las políticas de la organización y la tensión que emana el puesto de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de salud del Samco Carlos Pellegrini y su clima laboral.

En esta investigación se utilizaron como criterios de inclusión a todos aquellos trabajadores de salud dependientes del Ministerio de Salud y la Acción Social de la provincia de Santa Fe y aquellos que están bajo contrato de la Samco que cuenten con más de seis meses laborando en un servicio y de diversas profesiones; por otra parte, entre los criterios de exclusión está el no tener menos de seis meses laborando en el servicio y aquellos que no se encontraban activos trabajando (Simón, 2013).

Para la elaboración de este cuestionario se lo realizó en base al FRONT ROJA que mide el nivel de satisfacción laboral con un total de veinticuatro ítems y de nueve dimensiones; pero para la presente investigación se lo modificó por veintiséis ítems de preguntas cerradas por interés del autor para la obtención de los resultados; por ejemplo, en el tema del factor de motivación y políticas de la organización solo se lo realizó bajo tres indicadores a diferencia del original; que en este caso son Sí como satisfecho; No para indicar que no está satisfecho; y, Poco que manifiesta que está mínimamente satisfecho (Simón, 2013).

Este estudio está basado en una metodología de tipo descriptivo, transversal; para la recolección de datos se recurrieron a métodos cuanti-cualitativos; debido a que, se realizaron seis entrevistas y un total de veintiséis encuestas. La variable para este caso es el nivel de satisfacción laboral; puesto que, las respuestas serán sí, no y poco; asimismo se añadieron datos como el sexo, la edad y ciertas características propias de la labor que ejercen para poder obtener una información más completa. Para la correcta selección de la muestra se evaluó quienes eran los actores claves que tienen una alta influencia en los distintos servicios y que en ese momento se encuentran activos en la organización (Simón, 2013).

En lo que respecta a los datos cuantitativos se basó en la estadística descriptiva para realizar el análisis; mientras que para los cualitativos se recurrió al análisis de contenido. Para este estudio, la población fue de veintiséis trabajadores de salud entre los que constaban médicos, enfermeros, personal administrativo y servicios en general del total de treinta y ocho que ingresaron por medio de un contrato emitido por el Samco así como del Ministerio de Salud y Acción de la provincia de Santa Fe.

Los resultados que se obtuvieron de esta investigación es que los factores que determinan una mayor satisfacción son la presión que demanda su puesto de trabajo y las relaciones interpersonales; por el contrario los que indican insatisfacción son las relaciones entre compañeros de trabajo y de no conocer con certeza cuál es el objetivo a alcanzar, por qué camino dirigir sus esfuerzos.

Ahora bien, las entrevistas se las realizaron en base a preguntas semi-estructuradas con un total de seis ítems que forman parte de tres determinantes de la satisfacción laboral que son: la forma en que se organiza el servicio, la relación

que existe entre compañeros de trabajo y con el supervisor y la comunicación que se maneja; las mismas que forman parte estructural de un buen entorno laboral. Estas entrevistas denotaron que el salario también era un factor que generaba que los empleados estén insatisfechos; y más aún el hecho de que no sienten que la institución vele por sus necesidades fundamentales; estos factores son en realidad los que más les genera la insatisfacción (Simón, 2013).

Estudio del Nivel de Satisfacción de Miembros Formales de Organizaciones Laborales de la Comunitat Valenciana a través del Cuestionario de Satisfacción S21/26

El cuestionario S21/26 se diseñó con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral bajo un contexto organizacional con varios propósitos definidos y que se relacionan entre sí; la aplicación de este cuestionario tiene como ventaja que es de bajo coste además se caracteriza por contar con un formato dicotómico al momento de responder; es decir tiene dos opciones de respuestas verdadero o falso sin tener en la mayoría de veces dar explicaciones adicionales (Meliá et al., 1990).

El estudio fue realizado con una muestra conformada por 192 personas que eran miembros formales de organizaciones laborales de la Comunitat Valenciana, de los cuales unos eran directivos, empleados, encargados y mandos medios; unos pertenecían al sector privado como otros al público; Este cuestionario estuvo basado bajo el enfoque de seis componentes, los cuales son: la satisfacción intrínseca del trabajo, con la supervisión, con el ambiente físico, con la participación, con la cantidad y ritmo de trabajo exigido y con las prestaciones que se les otorgue; su estructura tiene como objetivo realizar un estudio de las variables que son primordiales bajo una perspectiva del desempeño que se presenta en el rol de un

trabajador; considerando las características propias del puesto, así como también de la salud, la tensión, el estado psicológico, la tendencia al abandono, el conflicto y la ambigüedad del rol; de igual manera, los factores que se presentan en la organización y una escala donde se pueda medir las buenas relaciones entre compañeros, así como también la limitroicidad del rol (Meliá et al., 1990).

Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral y Valor Percibido por el Empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, optó por realizar un estudio acerca del nivel de satisfacción de sus empleados para de esta manera poder conocer el estado de ellos con el objetivo de mejorar aquellos factores que están fallando. Ellos consideran que los elementos que pueden estar generando la insatisfacción son: la comunicación, el compromiso tanto del trabajador como de la organización y las relaciones interpersonales (Montoya, 2014).

Para poder medir el nivel de satisfacción, la Cámara de Comercio recurrió al método Job Satisfaction Survery Spector (Jss), el cual está conformado por cuarenta preguntas que van a poder dar a conocer al menos diez aspectos importantes que se encuentran implicados en la satisfacción laboral de un individuo; la escala de Jss de Spector está diseñada en inglés; pero fue traducida por Marion Landais; la misma está compuesta por nueve variables que son: salario, promoción, supervisión. Beneficios monetarios y no monetarios, las recompensas y los reconocimientos, las políticas y procedimientos, compañeros de trabajo, trabajo en sí; y por último la comunicación; cada variable va a estar conformada de cuatro interrogantes; pero es importante acotar que para la presente investigación se

aumentará una variable, la cual es condiciones del área del trabajo, la que de igual manera constará de cuatro preguntas (Montoya, 2014).

La investigación dio como resultado que los empleados se encuentran insatisfechos porque no existe posibilidad de ascender; pero esto se debe a que la Cámara de comercio por las condiciones que presentan tanto en tamaño como capacidad no le es permitida; quienes han ascendido ha sido por caso fortuito; excluyendo esta variable que no depende de la organización la encuesta indica que el 76% de los trabajadores están satisfechos; el 14% medianamente satisfechos y el 10% insatisfechos (Montoya, 2014).

Estudio del Nivel de Satisfacción de la Empresa Portal Inmobiliario por Método Minnesota Satisfaction Questionnaire

El Minnesota Satisfaction Questionnaire fue desarrollado por Weiss, Dawis, England y Lofquist en el año 1967 cuando la Universidad de Minnesota realizaba el Proyecto de Adaptación al Trabajo (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967); se basa en dos premisas; la primera en las habilidades intrínsecas de la persona y los refuerzos que se presentan en el entorno laboral. Este cuestionario contiene interrogantes tipo Likert; es decir, que van desde una escala que parte de 1 en el que se indica que está muy insatisfecho con cierto aspecto del trabajo, hasta un 5 que denota el estar muy satisfecho.

Este cuestionario plantea tres distintas formas para el Minnesota Satisfaction Questionnaire; dos de estas son de modo extenso y uno corto; todas tres consideran veinte facetas presentes en el trabajo; la forma más extensa cuenta con alrededor de 100 preguntas; mientras que la corta representa a una versión un tanto reducida comparada con la primera pero de igual naturaleza; puesto que,

permite también medir la satisfacción general del trabajo, así como su satisfacción intrínseca refiriéndose a la naturaleza propia de las actividades que realiza, así como también la extrínseca representada por el salario (Jurado, 2014).

Se realizó un estudio bajo este modelo para medir la satisfacción laboral en la empresa El Portal Inmobiliario, la cual está localizada en la ciudad de Quito; a todos los colaboradores se les otorgó dos formularios; en el cual el primero corresponde a la versión corta y el segundo consta de un formulario en donde se colocó la información de manera general de cada uno de los trabajadores (Jurado, 2014).

Los resultados de esta encuesta arrojaron que los empleados de la empresa el Portal Inmobiliario, los empleados no se encuentran del todo satisfechos pero tampoco insatisfechos; arrojando así que un 77,36 % están satisfechos intrínsecamente, un 70,83 % satisfechos extrínsecamente y un 75,75 % de satisfacción en general; es decir, que dentro de esta organización se puede encontrar un buen clima laboral por ende los empleados presentan buenas relaciones interpersonales, con una actitud muy positiva; pero lo que la empresa debería de considerar es el factor de participación para que estos se involucren con su toma de decisiones aumento su nivel de participación; puesto que, no se sienten satisfechos en que no se les dé oportunidad ni apertura (Jurado, 2014).

Estudio del Nivel de Satisfacción de la Empresa Asistecom Cía. Ltda.

Se realizó un estudio para medir el nivel de satisfacción laboral en la empresa Asistecom Cía. Ltda. para lo cual se recurrió como herramienta la utilización de la encuesta, la misma fue desarrollada por el Doctor Christian Cabezas y la Psicóloga María Ramos para una investigación acerca de los factores

motivacionales tanto internos y externos que influían para el desempeño del cuerpo docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE); esta encuesta permite medir los factores intrínsecos que son los de reconocimiento, crecimiento, logro, trabajo y responsabilidad; de igual modo, los externos como la supervisión, las remuneraciones, normas, condiciones y las relaciones entre compañeros (Zurita, 2017).

En esta investigación para poder determinar el rango que existe en cuanto a la satisfacción laboral se estableció una escala de 0 a 100; por lo cual en el caso de Asistecom Cia. Ltda. arrojó como resultado situarse entre satisfecho y muy satisfecho. Por otra parte, se definieron las prioridades de acción a través de la tabulación de las encuestas; la puntuación que resulte por debajo de 70 se catalogó como una prioridad alta; en cambio si se sitúa dentro de 70 a 80 es media; y por último es baja cuando refleja de 80 hacia arriba (Zurita, 2017).

Para realizar el análisis de toda la información vertida se debió procesar la cuantificación a un modo individual por cada pregunta, las mismas que estarían agrupadas en base a un factor. Ahora bien, para poder establecer el nivel de satisfacción por cada factor analizado, se recurrió al cálculo matemático de una regla de tres; para que de esta manera se refleje el porcentaje que corresponde a cada indicador (Zurita, 2017).

El factor más puntuado en cuanto a la satisfacción laboral por parte de los trabajadores en esta empresa, fue el motivacional; de esta manera, ellos manifiestan que están satisfechos con las actividades que se les designan; puesto que, consideran que estas incrementan su conocimiento; además, de sentir que les son de ayuda para

su crecimiento personal y para el cumplimiento de los objetivos que se han establecido profesionalmente (Zurita, 2017).

Por el contrario, el factor que obtuvo el menor puntaje fue el de supervisión; es decir, ellos consideran que existen ciertas políticas que sobrepasan el límite de su tolerancia, produciendo que los colaboradores se sientan insatisfechos; es importante considerar que el establecer ciertas medidas que parecen las mejores en cuanto al control no lleva como resultado a ser mejor pues puede afectar como en este caso el estado de bienestar del empleado (Zurita, 2017).

Otro factor en el que no se encuentra tan satisfecho el empleado es con el salario; es por esto que esta organización optó por diseñar un sistema en base a remuneración variable; asimismo están insatisfechos porque no plantean para ellos un plan de reconocimiento y recompensas. Por otra parte, la empresa cuenta con políticas muy severas así como el nivel de influencia por parte de los mandos superiores (Zurita, 2017).

Empresa Camaronera Fafra S.A.

La camaronera Fafra S.A. inicia sus operaciones de pesca y acuicultura el 19 de abril de 1978; la cual se dedica al cultivo, producción, comercialización interna y exportación de camarones en cautiverio y de larvas de camarón; es decir, actúa como una camaronera y como un laboratorio. Su planta se sitúa en la ciudad de Naranjal, provincia del Guayas, la misma que cuenta con 18 piscinas, cada una bordeando aproximadamente 12 hectáreas; su extensión total es de 250 hectáreas. Las oficinas en las que realizan sus actividades comerciales y administrativas se encuentran en la ciudad de Machala en La Providencia.

La empresa cuenta con un total de 113 empleados; sus principales clientes son la exportadora Omarsa y Expalsa; sus ventas generan alrededor de \$300 mil dólares por mes; esto representa aproximadamente a 115 mil libras de camarón. A nivel organizacional cuenta con la gerencia, así como también el departamento financiero, contable, operativo, jurídico, de ventas, de recursos humanos, de proveeduría, y de monitoreo.

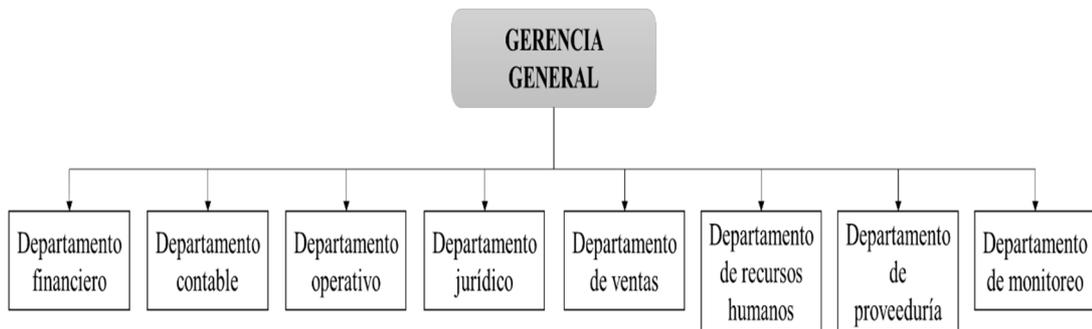


Figura 5. Organigrama de la Empresa Camaronera Fafra S.A.
Tomado de: Datos internos de la empresa.

Capítulo III. Metodología de la investigación

Diseño de la Investigación

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, ya que utilizó la estadística como forma de medición de la variable en estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). La recopilación de datos mediante la técnica de la encuesta, presenta datos probabilísticos en base a un marco teórico establecido; por tanto, los datos son probatorios, lo cual es una característica de las investigaciones cuantitativas.

Tomando como base que la investigación tiene un enfoque cuantitativo se determina que el trabajo utilizó el método deductivo que va de lo general a lo específico, es propio de las ciencias formales y no se fundamenta en datos empíricos (Tiberius, 2016); en este trabajo se desarrolló la fundamentación teórica, el marco legal y el marco referencial que sustentan la investigación realizada.

El alcance de la investigación puede ser de cuatro formas; según Hernández et al. (2010) puede ser exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. En este caso el proyecto tuvo un alcance descriptivo, ya que busca describir y mostrar las características que tienen los empleados de la empresa con respecto a la satisfacción laboral. Asimismo el trabajo investigativo fue de tipo transversal, ya que la encuesta se recopiló en un instante determinado de tiempo, no se realizó un análisis de la evolución de la satisfacción y no se tomó la encuesta a la misma muestra en dos fechas diferentes.

La investigación tuvo como objetivo principal identificar la satisfacción laboral de los 133 colaboradores que laboran en la Exportadora Fafra S.A. de la

ciudad de Machala. Este trabajo se lo realizó porque se ha podido evidenciar ciertos aspectos negativos como la cantidad de días que laboran, el poco descanso, las pescas fuera de horarios, exceso de tareas, entre otras circunstancias, que pueden afectar su satisfacción laboral dentro de la empresa. El equipo directivo desea conocer la verdadera situación de sus empleados con respecto al trabajo que desempeñan, razón por la cual se ha desarrollado esta investigación.

Población y Muestra

La población objeto de estudio son los 133 empleados que posee la empresa, de los cuales se desea conocer su nivel de satisfacción. La muestra fue probabilística con un intervalo de confianza del 95% y error muestral de 5%. El cálculo se realizó en base a la fórmula de población finita como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times q \times N}{(Z_{\alpha}^2 \times p \times q) + d^2 \times (N - 1)}$$

El Z_{α} para el intervalo de confianza del 95% es de 1.962, p y q son las probabilidades de éxito y fracaso, las cuales por defecto serán 0.50 ya que la probabilidad de respuesta es la misma. El N representa a la población la cual es de 133 por el número de colaboradores. El valor d es el máximo error muestral, el cual se determinó del 5%. La muestra n para esta investigación fue de 99 empleados.

Técnica de Investigación

La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, la cual es la principal herramienta del enfoque cuantitativo. Se formularon 26 preguntas en base al cuestionario de satisfacción laboral S21/26, el cual fue validado por Meliá et al. (1990).

Este instrumento se centra en la medición de la satisfacción laboral desde un contexto organizacional, su origen proviene de diversos instrumentos relacionados con diferentes objetivos, que se unen en uno sólo para responder a esta variable; las dimensiones de este cuestionario son: “satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con las prestaciones básicas, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido y satisfacción con las prestaciones recibidas” (Meliá et al., p. 25).

La fiabilidad del instrumento mostró un alfa de Cronbach de 0.90, mientras que sus dimensiones mostraron rangos de 0.73 y 0.89 por lo que se considera que el instrumento es fiable estadísticamente. Para una mejor visualización de los datos, se modificó el modelo dicotómico original por uno de escalas de Likert en base a cinco niveles los cuales son:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

La encuesta se la puede revisar en el apéndice B, los datos fueron recolectados por la autora, se utilizó la herramienta de formularios de Google para poder ingresarlos y la tabulación se importó al programa estadístico IBM SPSS Statistics 22. A continuación se presentan los resultados.

Resultado de Encuestas

1. ¿Me gusta mi trabajo?

Tabla 1
Gusto del trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	1,01%
De acuerdo	31	31,31%
Totalmente de acuerdo	67	67,68%
Total	99	100,00%

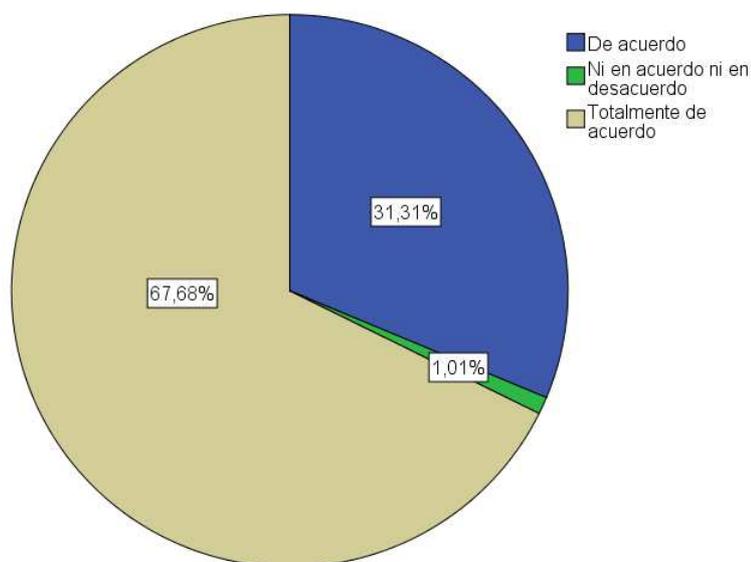


Figura 6. Gusto del trabajo
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Se puede observar por medio de la encuesta realizada a los colaboradores de la exportadora que, el 31.31% de los trabajadores estuvo de acuerdo con respecto a la pregunta, sin embargo, existió un mayor porcentaje de personas que estuvieron totalmente de acuerdo, mostrando el 67.68%, mientras que el 1.01% no estuvo ni en acuerdo, ni tampoco en desacuerdo.

- ¿Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco?

Tabla 2
Satisfacción en base a las posibilidades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	4	4,04%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	14,14%
De acuerdo	40	40,40%
Totalmente de acuerdo	41	41,41%
Total	99	100,00%

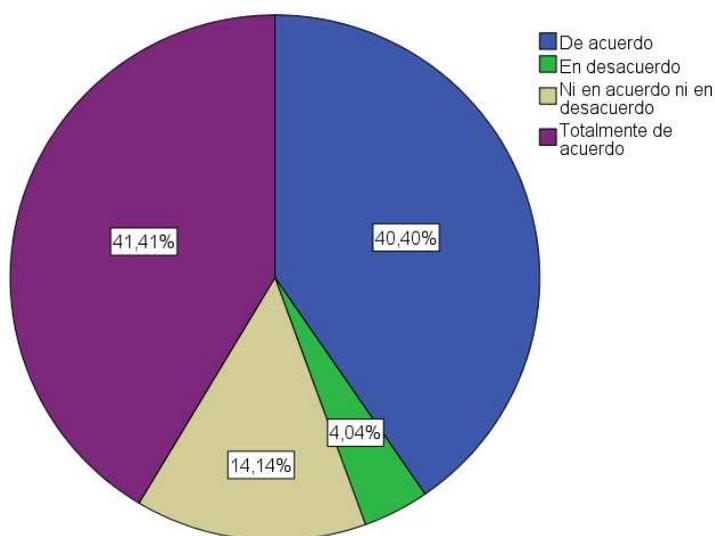


Figura 7. Satisfacción en base a las posibilidades
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Por medio de la encuesta se pudo constatar que, el 41.41% estuvo totalmente de acuerdo con respecto a las posibilidades que el trabajo brinda para realizar las cosas en donde la persona se destaca, el 14.14% de los colaboradores no estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, el 40.40% de las personas estuvo de acuerdo, pero el 4.04% estuvo en desacuerdo con respecto a la pregunta del cuestionario.

3. ¿Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan?

Tabla 3
Satisfacción con el trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	3,03%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	6,06%
De acuerdo	39	39,39%
Totalmente de acuerdo	51	51,52%
Total	99	100,00%

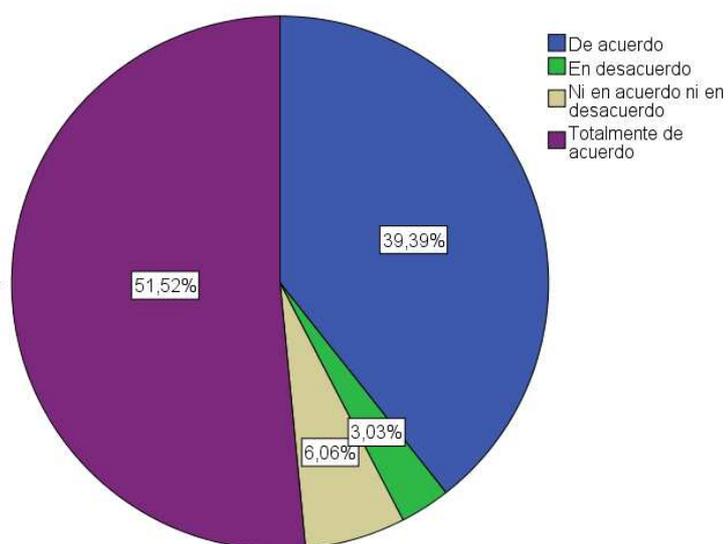


Figura 8. Satisfacción con el trabajo
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Según los resultados de la encuesta, se pudo observar que el 39.39% estuvo de acuerdo con respecto a la satisfacción del trabajo, pero existió un pequeño porcentaje, representado por el 3.03% que afirmó su desacuerdo; el 6.06% entregó una respuesta neutral, pero el 51.52%, representando un porcentaje de altitud en donde las personas estuvieron totalmente de acuerdo.

4. ¿Mi salario me satisface?

Tabla 4
Satisfacción con el salario

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6,06%
En desacuerdo	16	16,16%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	17,17%
De acuerdo	34	34,34%
Totalmente de acuerdo	24	24,24%
No contestó	2	2,02%
Total	99	100,00%

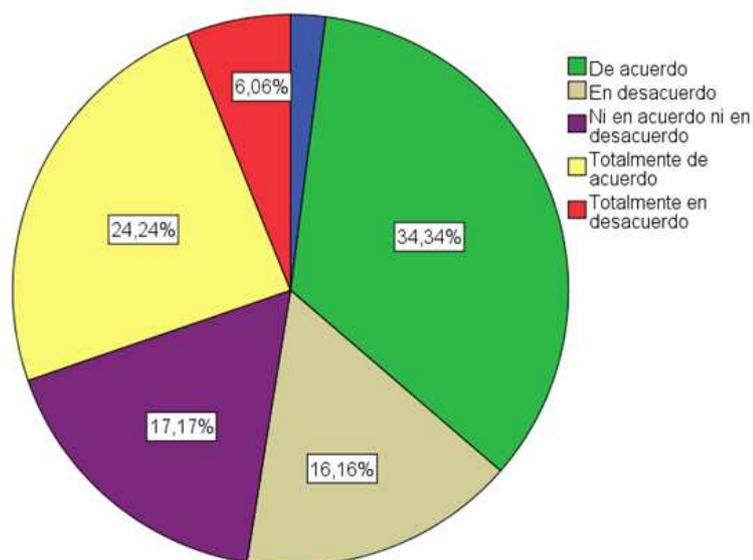


Figura 9. Satisfacción con el salario
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Se pudo interpretar mediante los resultados presentados por la encuesta que, existió un 34.34% de colaboradores, que estuvo de acuerdo con el salario, el 16.16% estuvo en desacuerdo, el 17.17% entregó un resultado neutral con respecto a la pregunta, se pudo constatar que el 24.24% estuvo totalmente de acuerdo, pero el 6.06% de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo, mientras que el 2.02% de los colaboradores se remitieron a contestar.

5. ¿Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen?

Tabla 5
Satisfacción con la cantidad de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,03%
En desacuerdo	9	9,09%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	18,18%
De acuerdo	41	41,41%
Totalmente de acuerdo	27	27,27%
No contestó	1	1,01%
Total	99	100,00%

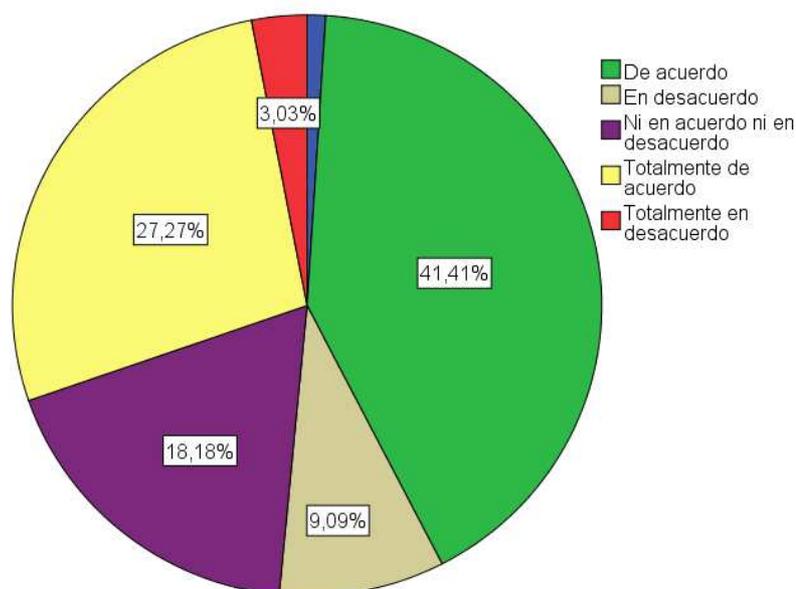


Figura 10. Satisfacción con la cantidad de trabajo
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

El 41.41% de los encuestados estuvo de acuerdo con la cantidad de trabajo exigida por la exportadora, mientras que el 9.09% estuvo en desacuerdo, pero el 18.18% tuvo dudas con respecto a la pregunta, ya que no estuvieron ni en acuerdo ni tampoco en desacuerdo; el 27.27% de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo, sin embargo el 3.03% estuvo totalmente en desacuerdo, además un menor porcentaje, representado por el 1.01% no contestó a la pregunta solicitada.

6. ¿La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena?

Tabla 6
Limpieza del lugar de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5,05%
En desacuerdo	9	9,09%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	5,05%
De acuerdo	41	41,41%
Totalmente de acuerdo	39	39,39%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

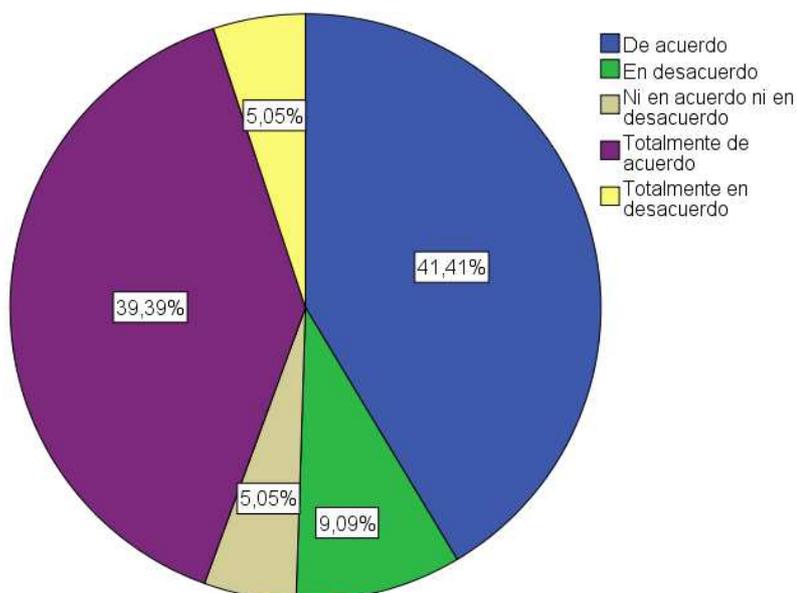


Figura 11. Limpieza del lugar de trabajo
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Se realizó una pregunta con respecto a la higiene del lugar de trabajo, por lo tanto se dictaminó que el 41.41% estuvo de acuerdo con que la limpieza e higiene es buena, el 9.09% estuvo en desacuerdo; el 5.05% estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo, pero la gran mayoría de colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo, reflejando un 39.39%, sin embargo un menor porcentaje, siendo el 5.05% de los colaboradores de la exportadora, estuvo totalmente en desacuerdo.

7. ¿La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas?

Tabla 7
Regulación de temperatura e iluminación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6,06%
En desacuerdo	5	5,05%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	9,09%
De acuerdo	41	41,41%
Totalmente de acuerdo	38	38,38%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

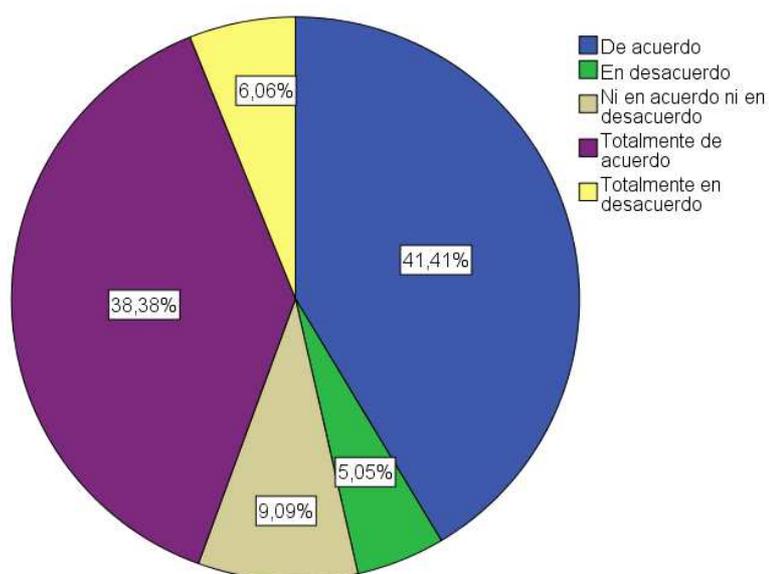


Figura 12. Regulación de temperatura e iluminación
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Se preguntó a los participantes de las encuesta sobre la iluminación, ventilación y temperatura, en donde se puede constatar que el 41.41% estuvo de acuerdo con respecto a la adecuada regulación de determinados factores, el 5.05% estuvo en desacuerdo, el 9.09% estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo; sin embargo el 38.38% de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo, pero el 6.06% de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo.

8. ¿El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios?

Tabla 8
Satisfacción del entorno físico

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5,05%
En desacuerdo	5	5,05%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	13,13%
De acuerdo	37	37,37%
Totalmente de acuerdo	39	39,39%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

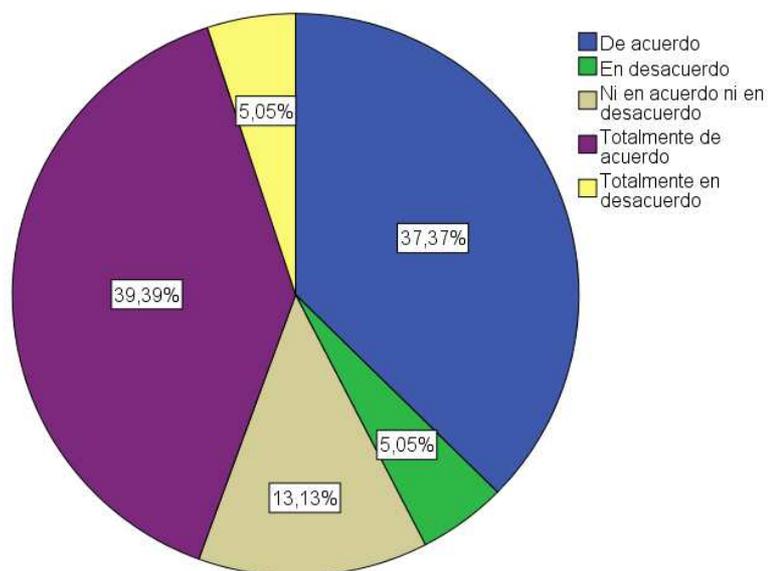


Figura 13. Satisfacción del entorno físico
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

En lo que respecta a la parte visible del trabajo, existió el 37.37% de los colaboradores que reflejó una posición en acuerdo con respecto a la satisfacción que causa el entorno físico, sin embargo el 5.05% estuvo en desacuerdo, el 13.13% entregó una respuesta neutral; aunque el 39.39% estuvo totalmente de acuerdo, mientras que un pequeño porcentaje, del 5.05% estuvo totalmente en desacuerdo.

9. ¿En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso?

Tabla 9
Oportunidades ascenso

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5,05%
En desacuerdo	6	6,06%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	20,20%
De acuerdo	34	34,34%
Totalmente de acuerdo	33	33,33%
No contestó	1	1,01%
Total	99	100,00%

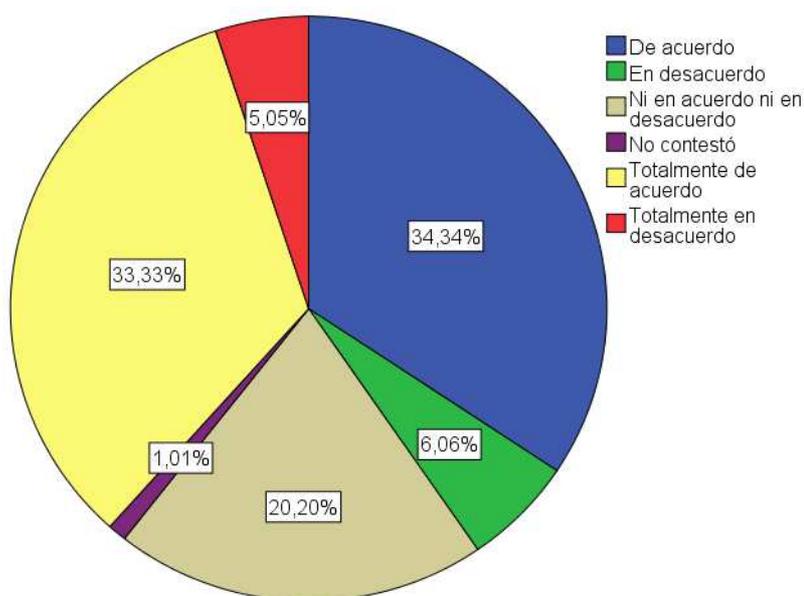


Figura 14. Oportunidades ascenso
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Se pudo analizar por medio del resultado que, el 34.34% estuvo de acuerdo con respecto a que sí existen satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso, el 6.06% no estuvo de acuerdo, mientras que el 20.20% se mantuvo en una posición neutral, el 1.01% no contestó; mientras que el 33.33% estuvo totalmente de acuerdo, sin embargo el 5.05% estuvo totalmente en desacuerdo.

10. ¿Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa?

Tabla 10
Satisfacción con formación de empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,02%
En desacuerdo	6	6,06%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	13,13%
De acuerdo	37	37,37%
Totalmente de acuerdo	41	41,41%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

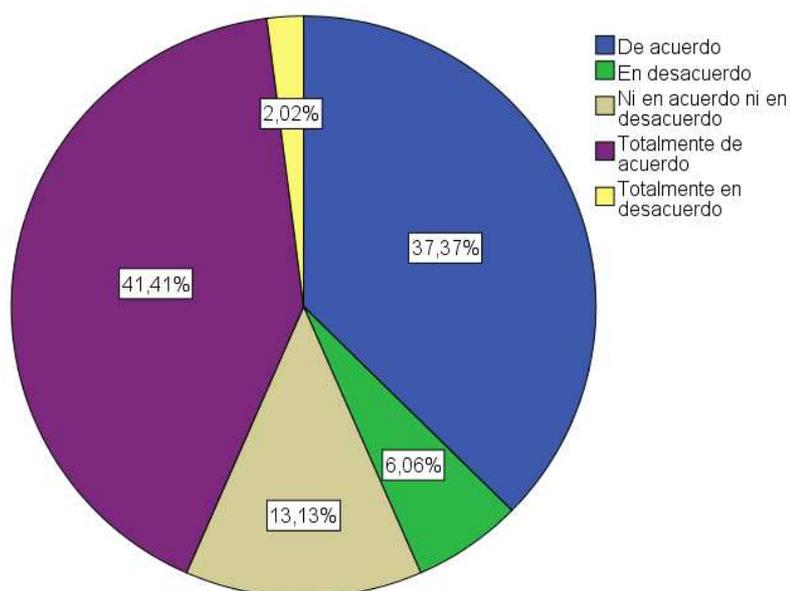


Figura 15. Satisfacción con formación de empresa
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Con respecto a la satisfacción en base a la formación que entrega la empresa a los colaboradores, los trabajadores dieron a notar que, el 37.37% estuvo de acuerdo, el 6.06% estuvo en desacuerdo, mientras que el 13.13% estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 41.41% de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo, sin embargo el 2.02% estuvo totalmente en desacuerdo.

11. ¿Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes?

Tabla 11
Satisfactoria relación con los jefes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,02%
En desacuerdo	2	2,02%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	11,11%
De acuerdo	33	33,33%
Totalmente de acuerdo	51	51,52%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

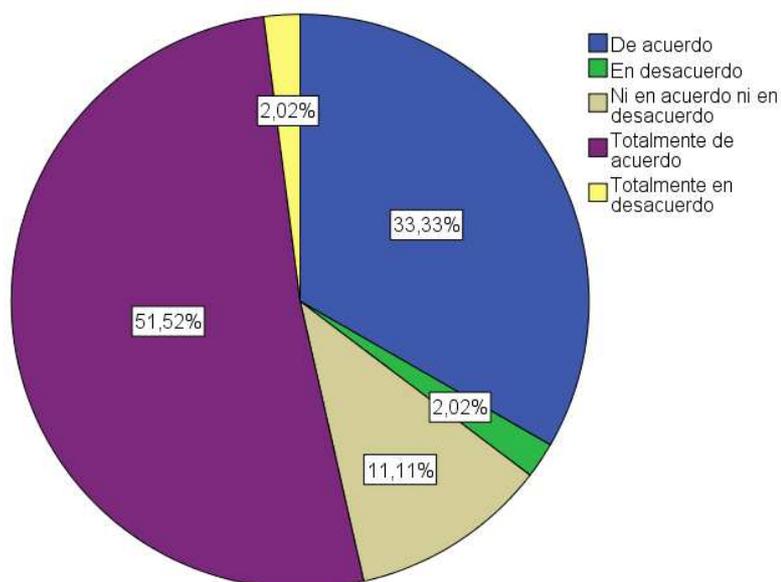


Figura 16. Satisfactoria relación con los jefes
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Con respecto a la satisfacción que se genera por medio de las relaciones laborales con los jefes, el 33.33% estuvo de acuerdo, el 2.02% estuvo en desacuerdo, el 11.11% de los trabajadores de la exportadora Fafra S.A. estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo; pero el 51.52% reflejó una posición de total acuerdo, mientras que el 2.02% estuvo totalmente en desacuerdo.

12. ¿La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos

laborales me satisface?

Tabla 12

Satisfacción sobre la forma de negociación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,01%
En desacuerdo	1	1,01%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	26	26,26%
De acuerdo	39	39,39%
Totalmente de acuerdo	32	32,32%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

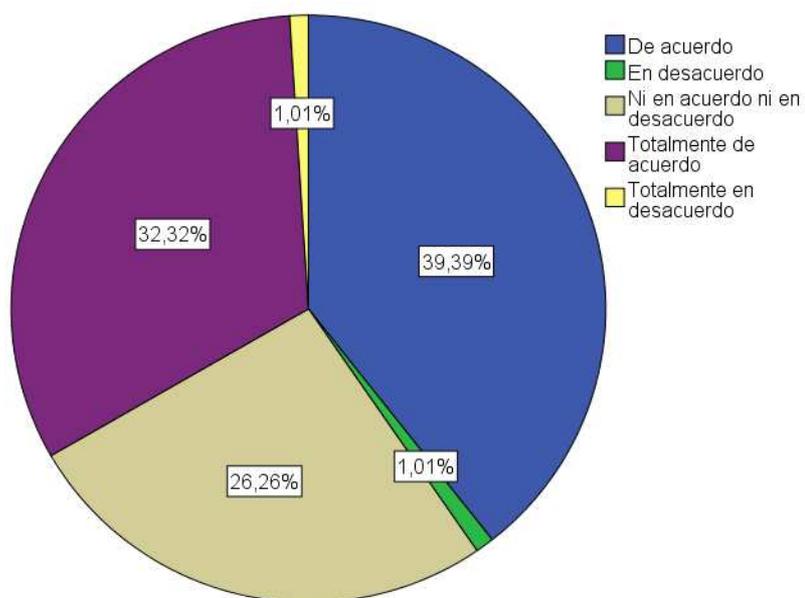


Figura 17. Satisfacción sobre la forma de negociación

Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Se reflejó por medio de los resultados representados por medio del gráfico circular que, el 39.39% de los encuestados estuvo de acuerdo, mientras que el 1.01% reflejó su bajo nivel de desacuerdo; mientras que el 26.26% estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo; sin embargo el 32.32% estuvo totalmente de acuerdo, pero el 1.01% de los colaboradores estuvo totalmente en desacuerdo.

13. ¿La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria?

Tabla 13
Satisfacción sobre supervisión

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,01%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	12,12%
De acuerdo	49	49,49%
Totalmente de acuerdo	37	37,37%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

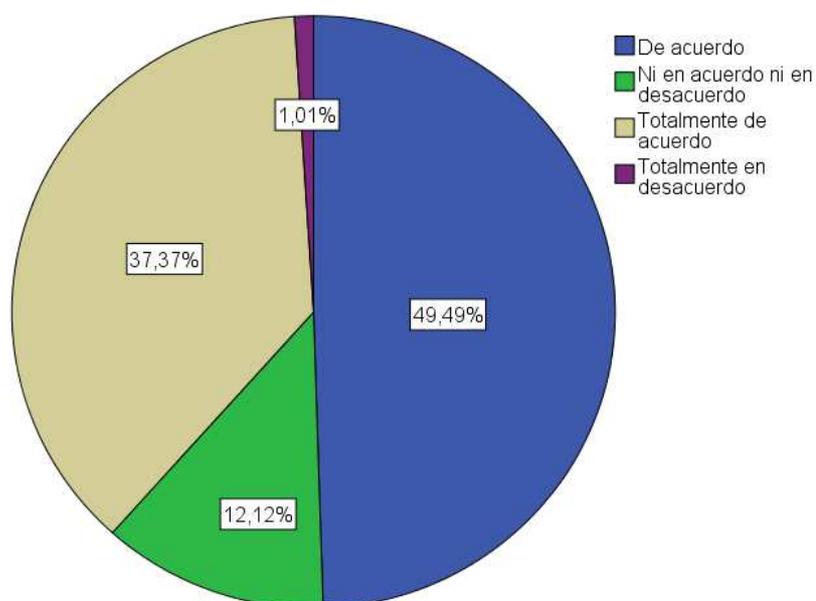


Figura 18. Satisfacción sobre supervisión
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Con respecto a que si los trabajadores sienten satisfacción en base a la supervisión por la que se someten dentro de la empresa, se reflejó lo siguiente; el 49.49% estuvo de acuerdo, el 12.12% estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 37.37% estuvo totalmente de acuerdo, y sin embargo el 1.01% estuvo totalmente en desacuerdo.

14. ¿Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes

laborales?

Tabla 14

Satisfacción sobre cumplimiento de leyes laborales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,03%
En desacuerdo	3	3,03%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	3,03%
De acuerdo	37	37,37%
Totalmente de acuerdo	53	53,54%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

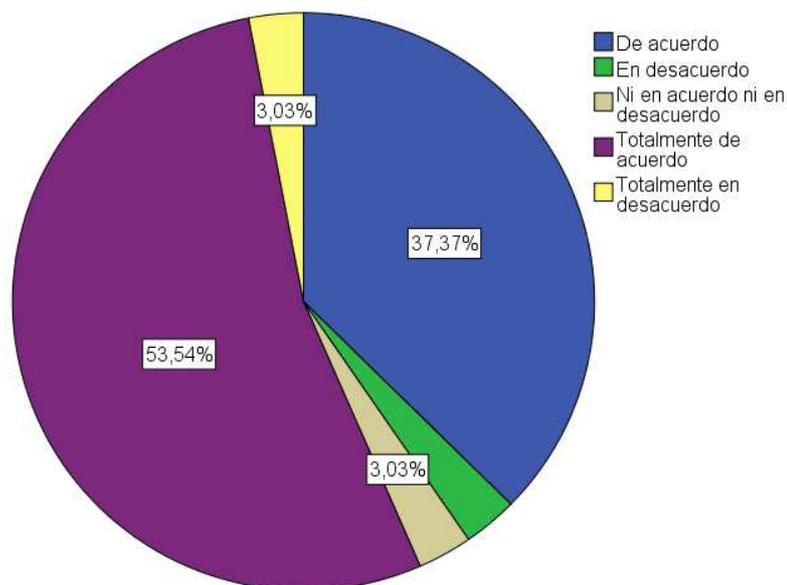


Figura 19. Satisfacción sobre cumplimiento de leyes laborales
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Se pudo determinar que, el 37.37% estuvo de acuerdo con respecto a la satisfacción que siente el colaborador con respecto al cumplimiento de los convenios y leyes laborales por parte de la empresa; el 3.03% estuvo en desacuerdo, mientras que el 3.03% reflejó un nivel neutral, aunque el mayor porcentaje, representado por el 53.54% reflejó que estuvo totalmente de acuerdo, pero el 3.03% estuvo totalmente en desacuerdo.

15. ¿Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen?

Tabla 15
Satisfacción con la dirigencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	1,01%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	16,16%
De acuerdo	45	45,45%
Totalmente de acuerdo	36	36,36%
No contestó	1	1,01%
Total	99	100,00%

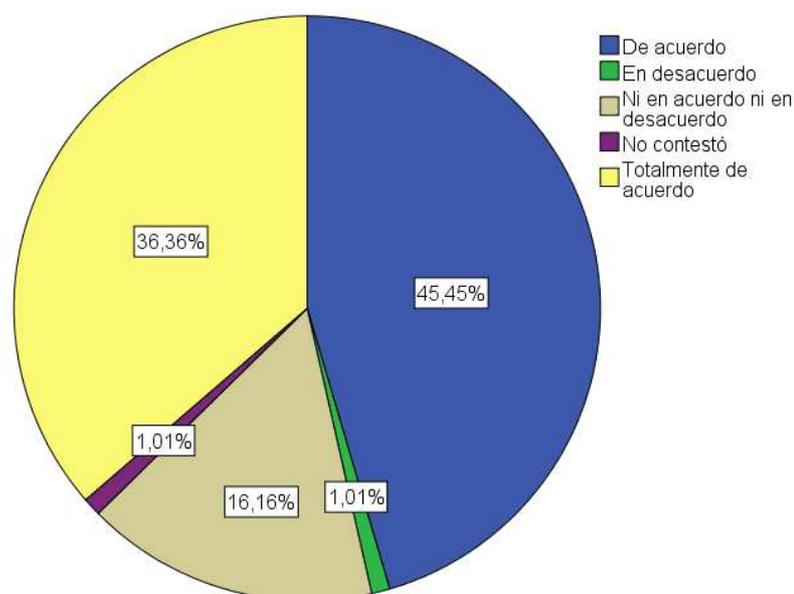


Figura 20. Satisfacción con la dirigencia
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Por medio del resultado generado por la utilización de la herramienta cuantitativa perteneciente a la rama de la investigación de mercado, se pudo constatar que el 45.45% estuvo de acuerdo, el 1.01% estuvo en desacuerdo, existió la cifra del 16.16% que se consideró en una posición media; el 36.36% de las personas objetivos de la encuesta estuvo totalmente de acuerdo, sin embargo el 1.01% no dio a conocer su respuesta.

16. ¿Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección?

Tabla 16
Satisfacción con la participación en las decisiones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,02%
En desacuerdo	1	1,01%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	20,20%
De acuerdo	50	50,51%
Totalmente de acuerdo	26	26,26%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

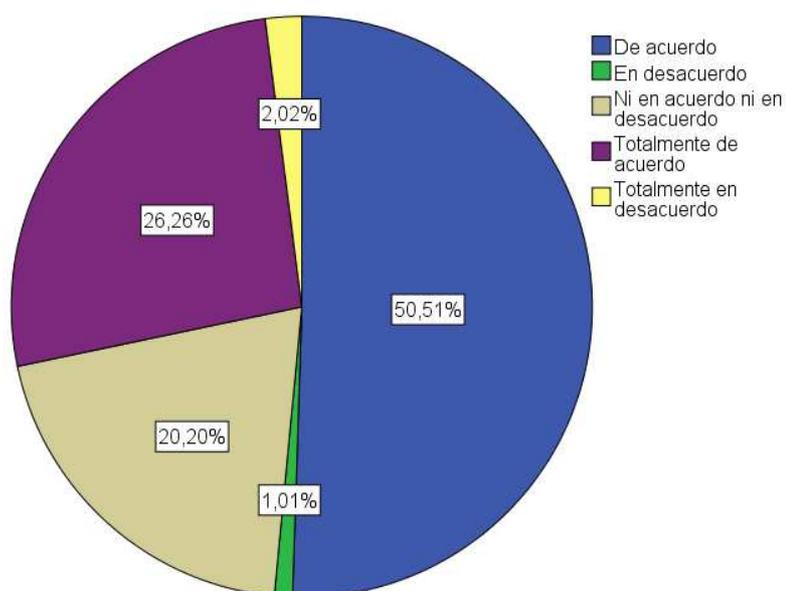


Figura 21. Satisfacción con la participación en las decisiones
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Haciendo énfasis a la satisfacción que siente el colaborador cuando es tomado en cuenta para que participe dentro de las decisiones de los respectivos departamentos, se pudo observar que el 50.51% estuvo de acuerdo, una mínima cantidad del 1.01% estuvo en desacuerdo, pero el 20.20% estuvo ni en acuerdo ni tampoco en desacuerdo; además el 26.26% respondió dando a notar su total satisfacción, pero el 2.02% reflejó su total insatisfacción.

17. ¿Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea?

Tabla 17
Gusto con respecto a la forma de juzgar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,01%
En desacuerdo	7	7,07%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	20,20%
De acuerdo	42	42,42%
Totalmente de acuerdo	29	29,29%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

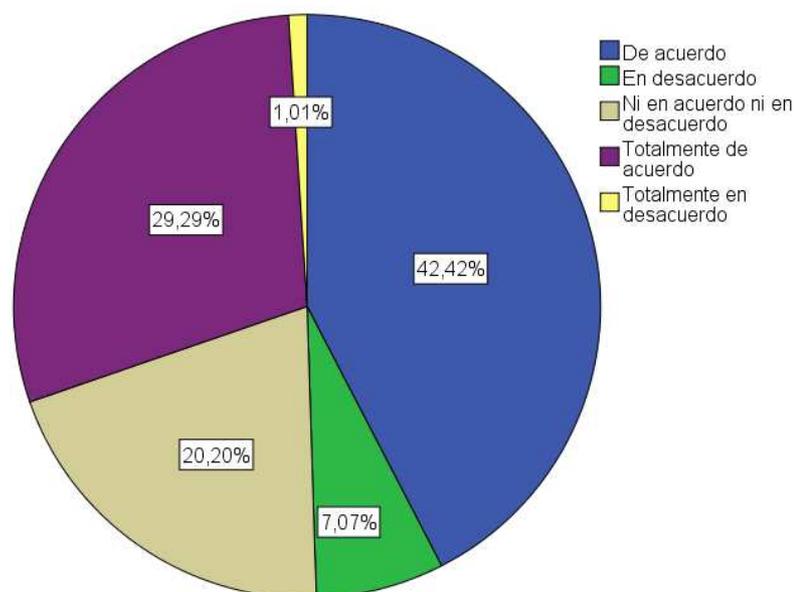


Figura 22. Gusto con respecto a la forma de juzgar
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Se constató que el 42.42% de las personas que trabajan dentro de la exportadora, estuvo de acuerdo, mientras que existió un 7.07% que estuvo en desacuerdo; además el 20.20% se mantuvo en una posición de respuesta neutral, aunque se generó un alto porcentaje con respecto a los colaboradores que estuvieron totalmente de acuerdo, reflejando el 29.29%, y un valor mínimo del 1.01% representando a las personas que estuvieron totalmente en desacuerdo.

18. ¿Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos

de mi trabajo?

Tabla 18

Satisfacción sobre capacidad actual

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,02%
En desacuerdo	3	3,03%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	17,17%
De acuerdo	37	37,37%
Totalmente de acuerdo	40	40,40%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

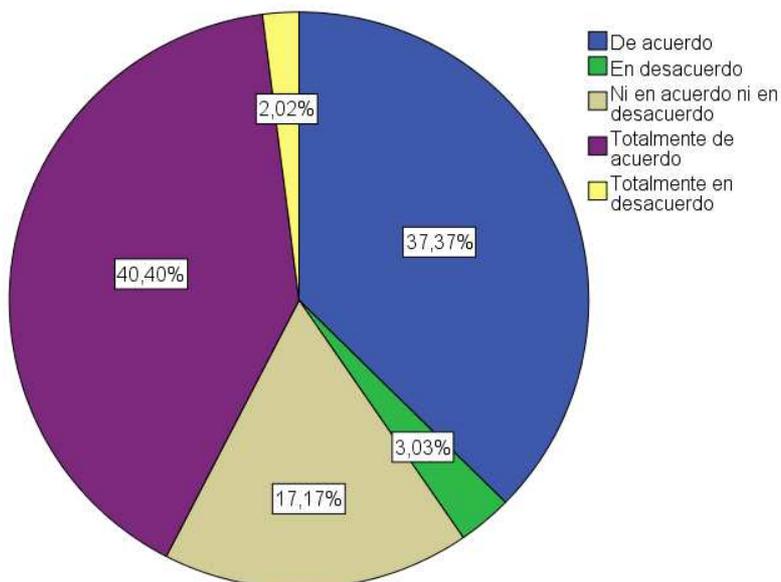


Figura 23. Satisfacción sobre capacidad actual

Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Por medio de las respuestas rescatadas del cuestionario de encuesta, se pudo promediar que, el 37.37% estuvo de acuerdo, el 3.03% entregó una respuesta opuesta a la primera, mientras que el 40.40% estuvo totalmente de acuerdo, aunque el 2.02% estuvo totalmente en desacuerdo. Sin embargo existió un porcentaje imparcial con respecto a la pregunta solicitada, representado por el 17.17%.

19. ¿Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad?

Tabla 19
Trato con justicia e igualdad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,01%
En desacuerdo	5	5,05%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	21	21,21%
De acuerdo	35	35,35%
Totalmente de acuerdo	37	37,37%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

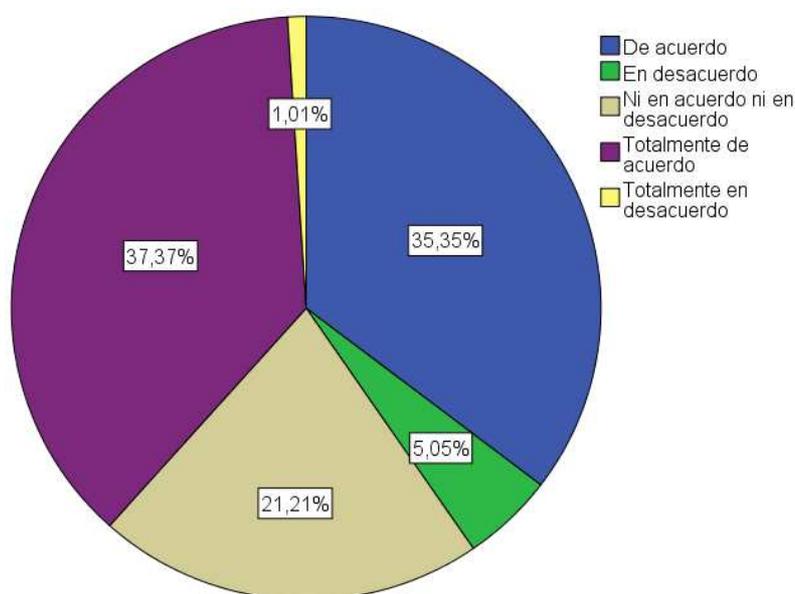


Figura 24. Trato con justicia e igualdad
 Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Con respecto al trato que recibe el colaborador por medio de la empresa, el 35.35% estuvo de acuerdo, el 5.05% estuvo en desacuerdo; mientras que el 21.21% reflejó una posición de neutralidad, sin embargo el 37.37% estuvo totalmente de acuerdo, pero el 1.01% estuvo totalmente en desacuerdo.

20. ¿Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores?

Tabla 20
Apoyo de los superiores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	7	7,07%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	16,16%
De acuerdo	45	45,45%
Totalmente de acuerdo	31	31,31%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

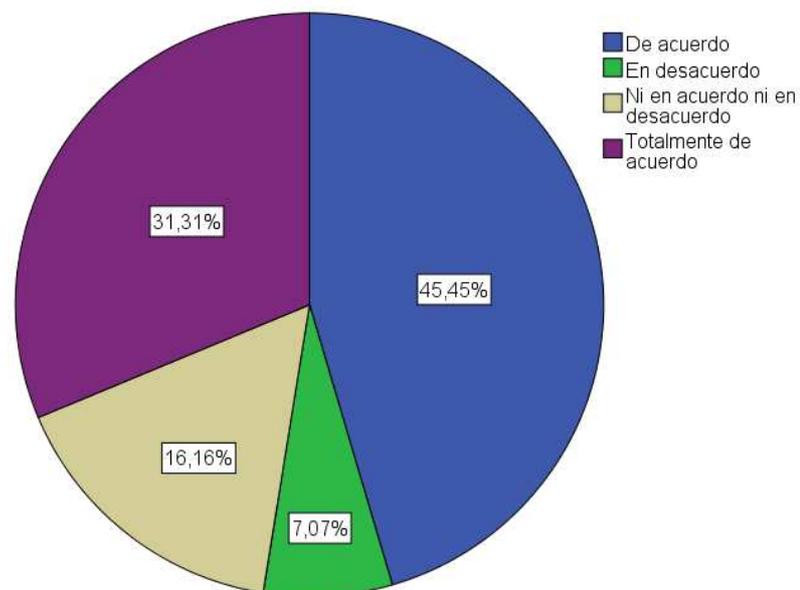


Figura 25. Apoyo de los superiores
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Considerando al apoyo que los colaboradores reciben de parte de sus superiores, el 45.45% estuvo de acuerdo, el 7.07% estuvo en desacuerdo, reflejando su descontento con respecto al apoyo recibido, pero el 31.31% se sintió totalmente de acuerdo, mientras que el 16.16% se mantuvo dentro de una zona de confort.

21. ¿Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo?

Tabla 21
Satisfacción sobre grado de participación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,02%
En desacuerdo	5	5,05%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	11,11%
De acuerdo	51	51,52%
Totalmente de acuerdo	30	30,30%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

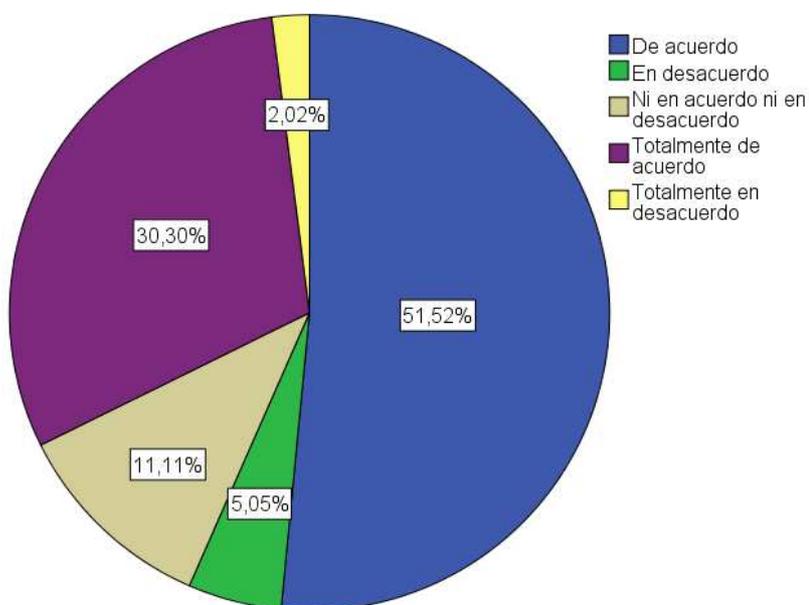


Figura 26. Satisfacción sobre grado de participación
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

El 51.52% representando más de la mitad de la población meta, señaló su satisfacción con respecto al grado de participación actual que tiene dentro de la empresa, también se pudo observar que el 5.05% de los encuestados estuvo en desacuerdo, mientras que 11.11% de los colaboradores se mantuvo dentro de una posición neutral, y además el 30.30% estuvo totalmente de acuerdo, y por último representando un pequeño porcentaje, siendo el 2.0% las personas que estuvieron totalmente en desacuerdo.

22. ¿Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros?

Tabla 22
Satisfacción sobre relación de compañerismo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,03%
En desacuerdo	2	2,02%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	6,06%
De acuerdo	35	35,35%
Totalmente de acuerdo	53	53,54%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

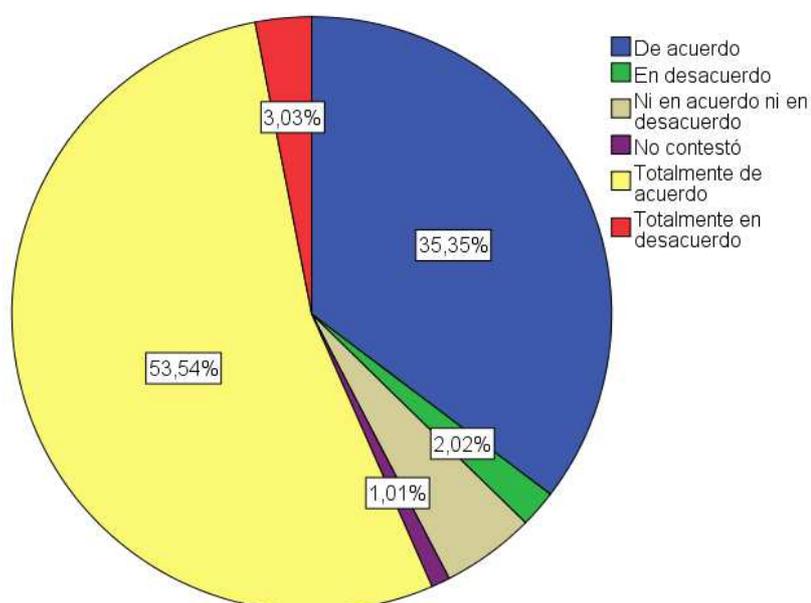


Figura 27. Satisfacción sobre relación de compañerismo
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Con respecto a la relación de compañerismo dentro de la exportadora, se pudo constatar mediante los resultados que, el 35.35% estuvo satisfecho con la manera de manejar los lazos de compañerismo dentro de la empresa, mientras que un mínimo porcentaje, representado por el 2.02% reflejó su nivel de desacuerdo, en donde el 1.01% no contestó, pero más de la mayoría, siendo el 53.54% afirmó que estuvo totalmente de acuerdo, pero el 3.03% estuvo totalmente en desacuerdo.

23. ¿Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan?

Tabla 23
Satisfacción con los incentivos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	12,12%
En desacuerdo	5	5,05%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	22	22,22%
De acuerdo	33	33,33%
Totalmente de acuerdo	25	25,25%
No contestó	2	2,02%
Total	99	100,00%

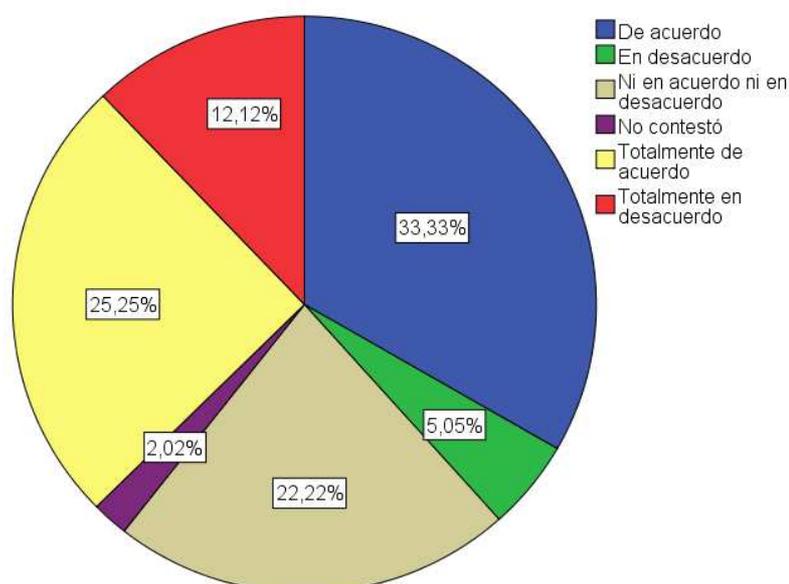


Figura 28. Satisfacción con los incentivos
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

De acuerdo con los incentivos o premios que la empresa entrega a los colaboradores, se pudo detectar por medio de la investigación de mercados que; el 33.33% reflejó satisfacción acerca de la pregunta, mientras que el 5.05% estuvo en desacuerdo, pero el 22.22% se mantuvo en un lugar neutral, aunque también se pudo constatar que hubieron personas que evitaron contestar esta pregunta, representando el 2.02%; pero el 25.25% estuvo totalmente de acuerdo acerca de los incentivos recibidos, sin embargo el 12.12% estuvo totalmente en desacuerdo.

24. ¿Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios?

Tabla 24
Materiales de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,02%
En desacuerdo	4	4,04%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	14,14%
De acuerdo	34	34,34%
Totalmente de acuerdo	45	45,45%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

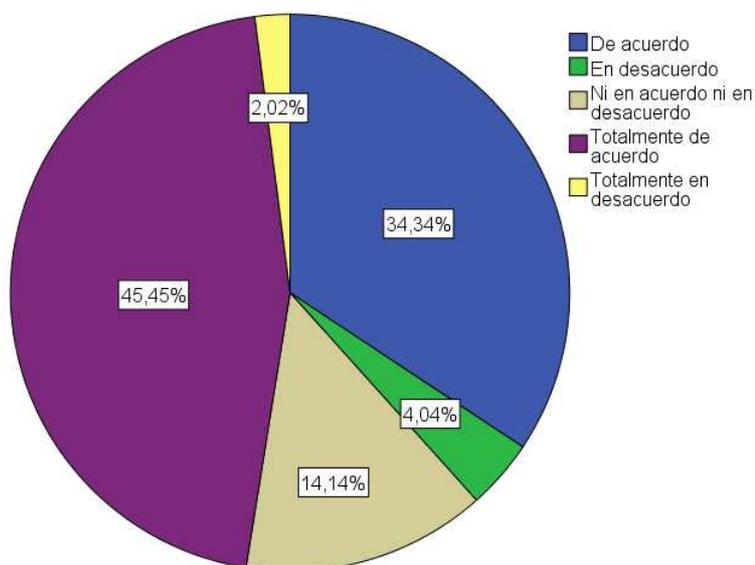


Figura 29. Materiales de trabajo
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

El 34.34% afirmó su nivel de satisfacción con respecto a las herramientas o materiales de trabajo, el 4.04% no estuvo de acuerdo, pero el 45.45% en representación a un segmento mayor, afirmó estar totalmente de acuerdo y el 2.02% mostró bajos niveles de satisfacción con respecto a las herramientas utilizadas en el lugar de trabajo.

25. ¿Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos?

Tabla 25
Nivel de calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,01%
En desacuerdo	3	3,03%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	7,07%
De acuerdo	40	40,40%
Totalmente de acuerdo	48	48,48%
No contestó	0	0,00%
Total	99	100,00%

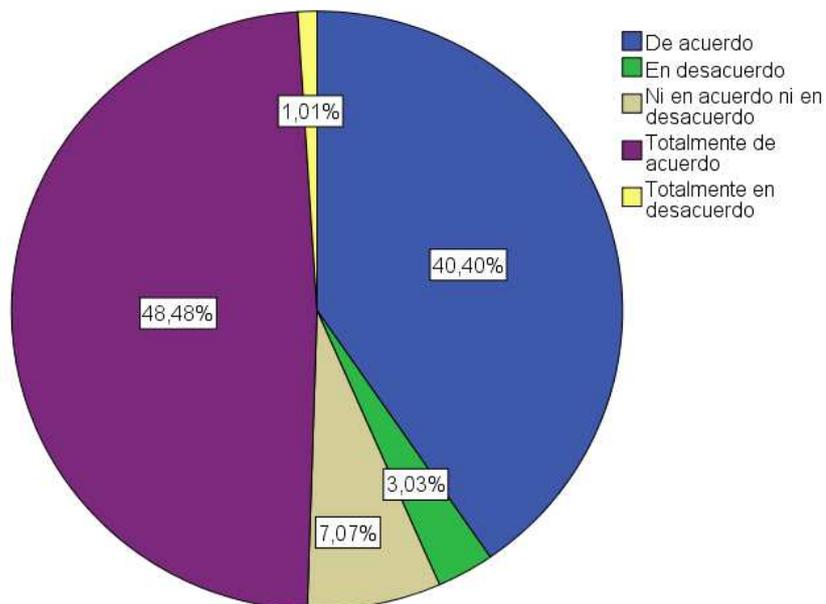


Figura 30. Nivel de calidad
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Tomando en consideración el nivel de calidad dentro de la empresa, por medio de los resultados cuantitativos se pudo confirmar que, el 40.40% estuvo de acuerdo, mientras que el 3.03% no lo estuvo, el 7.07% de los colaboradores se ubicó dentro de un espacio de confort, sin embargo el 48.48% estuvo totalmente de acuerdo; pero el 1.01% no compartió la misma idea, y por eso estuvo totalmente en desacuerdo.

26. ¿Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea?

Tabla 26
Satisfacción con el ritmo de tareas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,03%
En desacuerdo	4	4,04%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	11,11%
De acuerdo	35	35,35%
Totalmente de acuerdo	45	45,45%
No contestó	1	1,01%
Total	99	100,00%

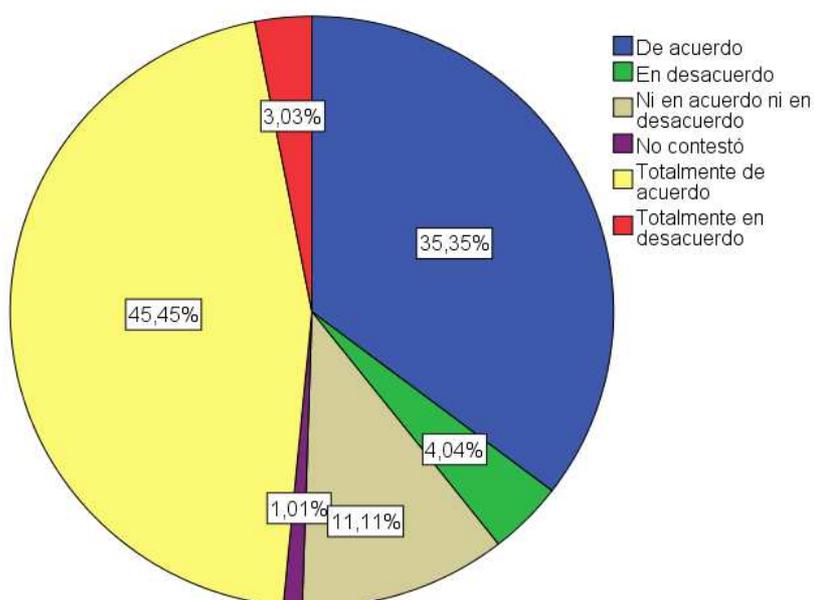


Figura 31. Satisfacción con el ritmo de tareas
Tomado de: encuestas realizadas a empleados de la empresa.

Según los resultados de la herramienta de tipo cuantitativo, como lo son las encuestas, se pudo reflejar que, el 35.35% de los encuestados afirmó estar de acuerdo, el 4.04% estuvo en desacuerdo, mientras que el 11.11% estuvo ni en acuerdo ni tampoco en desacuerdo; pero el 45.45% reflejó tu totalidad satisfacción, sin embargo el 3.03% expresó por medio de los resultados que está totalmente insatisfecho; el 1.01% no contestó la pregunta.

Conclusión de los Resultados

Se realizó una investigación, mediante la utilización de la herramienta cuantitativa como lo es el cuestionario de satisfacción laboral S21/26, el cual fue validado por Meliá et al. (1990), con el objetivo de poder obtener resultados que puedan ser medidos numéricamente de tal manera que por medio de la visualización de los mismos en base a la presentación de pasteles estadísticos, se pueda obtener mayor entendimiento del fenómeno de estudio, con la finalidad de generar un análisis determinante y concluyente. Con relación a la medición de los resultados se pudo observar que dentro de la empresa existen altos niveles de satisfacción en la mayoría de los colaboradores; ya que muchos de ellos tienen a la exportadora posicionada como una empresa que brinda altos índices de satisfacción con la finalidad de obtener al colaborador dentro de un lugar de comodidad, pero sin descuidar el cumplimiento de sus actividades diarias.

La conclusión nace de las distintas respuestas de los colaboradores, la mayoría de ellas dejan en alto la reputación e imagen de la empresa, de acuerdo a los resultados que fueron desarrollados se pudo observar que la empresa está enfocada al colaborador, sin embargo no todos los trabajadores pensaron de igual manera. Un pequeño porcentaje de colaboradores reflejaron bajos niveles de satisfacción con respecto al funcionamiento de la empresa, pero se pudo constatar que los procesos internos de la exportadora están pasando por una sistematización adecuada reflejando una cultura bien forjada y una visualización enfocada al cumplimiento de objetivos con la ayuda y apoyo de la mayoría de los trabajadores.

La exportadora Fafra S.A. ha seguido parámetros que la han llevado a conseguir la satisfacción de sus empleados, se pudo observar que el empleado está

satisfecho con respecto a el sueldo que cobra y la participación que tiene con respecto a la toma de decisiones dentro de los diferentes departamentos, inclusive el colaborador demostró entusiasmo con relación a la oportunidad que le brinda la empresa para que pueda superarse dentro de su puesto de trabajo de tal manera que pueda aspirar a la obtención de un puesto de trabajo de mayor jerarquía.

El entorno que se vive dentro de la empresa es positivo para las aspiraciones de la mayoría de los colaboradores, ya que el trato de los jefes consta de respeto y agrado, los lazos de compañerismo se llevan de la mejor manera en el interior de la organización, demostrando que todo trabajador es tratado con absoluta igualdad y justicia, respetando todo convenio legal entre el empleado y el empleador. Mediante los resultados se reflejó que los colaboradores sienten el apoyo de sus superiores en las actividades que desempeñan, es por eso que los incentivos y premios hacia los colaboradores por los altos niveles de desempeño dentro del puesto de trabajo se hacen llegar. Los trabajadores tienen absoluta satisfacción con respecto a las herramientas que tienen para poder cumplir con sus tareas diarias. También se pudo identificar que existe una minoritaria cantidad de personal que no estuvo satisfecho con ninguna de las preguntas bases a la investigación, demostrando su clara insatisfacción.

Capítulo IV. Propuesta

La propuesta fue desarrollada con base en el pequeño porcentaje de colaboradores que reflejaron insatisfacción con respecto a la gestión que sigue la empresa. Mediante los resultados de la encuesta se pudo observar que la mayor cantidad de empleados estuvieron satisfechos, sin embargo se considera que las personas que se mantuvieron en un nivel neutral, se los determina como colaboradores que no están satisfechos con las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa con respecto a su comodidad, es por eso que las propuestas que se desarrollaron están enfocadas hacia ese pequeño nicho de personas que tuvieron bajos niveles de satisfacción con respecto a las diferentes gestiones en donde la empresa se desempeña. El respectivo desarrollo de las propuestas, será con el fin de mantener los niveles de satisfacción de los empleados que tienen agrado actualmente por los procesos de la empresa, y para cambiar la perspectiva de los empleados insatisfechos.

Si bien es cierto existe un pequeño porcentaje de colaboradores insatisfechos, siendo ese nicho, el objetivo para pasar de una insatisfacción a una satisfacción total alrededor del entorno de la empresa. Se decidió que no solo una gran parte tiene que constar de satisfacción laboral, sino que es de gran beneficio que el comportamiento de todos los colaboradores, sin excepción se sujete a la satisfacción en el puesto de trabajo, con el objetivo de que sus niveles de desempeño puedan mantenerse o incrementarse dentro de sus actividades diarias.

Se busca generar un espíritu de colaboración y apoyo, en donde los colaboradores tengan un sentido de pertenencia hacia la organización; con esto se pretende que la organización cumpla sus objetivos con trabajadores comprometidos

con su trabajo en un excelente ambiente laboral. Por medio de los planes de mejora se generará un cambio cultural del personal interno de la empresa que no tiene afinidad con la misma.

Beneficiarios

Por medio de la aplicación de la propuesta se beneficiará a la empresa y a sus colaboradores; ya que se desarrollará un ambiente laboral agradable con todos los trabajadores; el mejorar el entorno laboral incentivará a los trabajadores a que mantengan e incrementen su desempeño dentro de sus distintas plazas de trabajo; es por eso que los planes propuestos generarán que la reputación e imagen de la empresa se ubique en el *top of mind* del personal interno, con la finalidad que exista un boca a oreja positivo acerca de la manera en la que la empresa cumple toda función específica por medio de los procesos desarrollados. El mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa beneficiará de manera activa los comentarios de terceros, es decir se tendrá un alto reconocimiento de la organización en el mercado.

Las estrategias estarán dirigidas también a los conyugues de los colaboradores, se buscará generar agrado en el colaborador por medio del adecuado incentivo hacia sus seres queridos, esta estrategia generará motivación, respaldo y compromiso del empleado con la empresa, ya que si se busca llegar a la felicidad de los hijos de los colaboradores se podrá captar la atención del trabajador, permitiendo que el subordinado sienta que la empresa no solo lo respalda a él como colaborador sino que la organización también se preocupa por la comodidad y bienestar de sus familiares. Estos planes de mejora, se diseñaron con la finalidad de reducir el estrés laboral que se genera por problemas conyugales que son ajenos en cierta parte a la organización.

Objetivo General de la Propuesta

Diseñar propuestas estratégicas que puedan contrarrestar el ambiente negativo de ciertos colaboradores, y mantener la satisfacción de los demás, de tal manera que se pueda beneficiar el entorno laboral, y posteriormente incrementar el desempeño dentro de los distintos puestos de trabajo de la exportadora Fafra S.A. Los factores externos e internos que inciden sobre la empresa se identificaron en base a la investigación realizada.

Tabla 1
Matriz FODA

Factores Internos		Factores Externos	
Fortaleza	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
Mayor porcentaje de colaboradores satisfechos.	Jornadas laborales extensas.	Mejora de la productividad.	Colaboradores que se ubicaron en niveles neutrales de satisfacción con respecto a los resultados.
Personal capacitado.	Problemas intrafamiliares.	Mejora de la calidad productiva.	Crisis económica del Ecuador.
Empresa ubicada sobre tierras productivas.	Actitud de desánimo en ciertos colaboradores.	Incremento de la capacidad de productos terminados.	Grandes competidores.
Calidad en los productos.	Preocupación del colaborador.	Mejora en los niveles de desempeño.	Contrabando.
	Bajos niveles de productividad.	Mejora en el clima laboral.	
	Inseguridad al realizar actividades.	Mejora en los aspectos visibles de empresa.	
	Sobreesfuerzo físico.	Incentivo de los colaboradores.	
	Inexistencia de servicios higiénicos individuales.	Implementación de horarios que generen comodidad a los colaboradores.	
	Sobrecarga de trabajo.		

Clasificación de Propuestas

- Reconocimiento Individual - Comida en un restaurante de la ciudad.
- Mejora de horarios de trabajo de los colaboradores.
- Visita a un club para el colaborador y su familia.
- Visita al Zoológico.
- Olimpiadas de la empresa, para fomentar el compañerismo y unión.

Desarrollo de las Propuestas

Reconocimiento individual con una comida especial

La presente propuesta generará que todos los colaboradores aumenten sus niveles de desempeño dentro de su lugar de trabajo, ya que el incentivo será la entrega de dos entradas gratis a un restaurante reconocido de la ciudad; se buscará premiar la forma de trabajar del colaborador; de tal manera que se pueda generar que los trabajadores puedan realizar sus actividades con el objetivo de lograr ganar un reconocimiento por parte de la empresa. La exportadora obtendrá el beneficio de captar el compromiso por parte de los empleados en su respectivo puesto de trabajo, ya que se premiará al trabajador más productivo según el jefe de producción y supervisor de campo.

La propuesta de incentivo y reconocimiento se llevará a cabo en el año de 2018 en el mes de diciembre; esto quiere decir que un colaborador tendrá la oportunidad de ganar dos pases gratis para cenar en un restaurante reconocido de la ciudad de Guayaquil, con este reconocimiento se captará la atención especialmente de los empleados que sienten insatisfacción por las actividades llevadas a cabo por la empresa y sus demás colaboradores, la propuesta incentivará a este nicho

insatisfecho que cambie su pensamiento negativo acerca de Fafra S.A., y también para mantener mayores expectativas de los empleados ya satisfechos. Los costos presentados a continuación fueron determinados en base a los precios del mercado de la ciudad de Guayaquil. Los costos por el cual incurrirá la empresa son presentados a continuación:

Tabla 2
Precios buffet

	Precios			
	Almuerzo		Cena	
Buffet	Lunes a Jueves	\$ 19.83	Viernes y Sábados	\$ 23.55
	Viernes y Sábados	\$ 21.07	Domingos y feriados	\$ 23.55

Tabla 3
Costos de la empresa

Costos	
Empleado y un acompañante	2
Buffet-Viernes y Sábados	\$ 23.55
Total	\$ 47.10

Mejora de horarios de trabajo de los colaboradores

Se analizará de forma profunda y detenida la jornada de trabajo de todos los colaboradores, para posteriormente poder pactar horarios que beneficien a los mismos, ya que si el problema sigue perdurando se puede convertir en una situación crónica dentro del lugar de trabajo, de tal manera que se obligue indirectamente a los trabajadores renunciar por la explotación sufrida en los establecimientos laborales.

La respectiva gestión de nuevos horarios generará un sentimiento de alivio ubicando a los colaboradores en una zona de confort y comodidad dentro de la

empresa con respecto a la cantidad de horas laborables que tengan que cumplir, inclusive por medio del nuevo cronograma de actividades se producirá que los trabajadores tengan más tiempo para pasar con sus familias, evitando que existan problemas intrafamiliares.

Programa familiar en las Garzas Rojas

Mediante la propuesta de la visita al parque de las Garzas Rojas se creará en la empresa un ambiente familiar; de tal manera que se refleje que mientras los familiares estén bien, la empresa marchará mejor dentro de sus actividades internas, la estrategia está enfocada a los colaboradores y sus familiares, siendo estos los beneficiarios directos por medio de la implementación de la propuesta; sin embargo, la empresa se beneficiará de una forma indirecta, ya que el bienestar y felicidad de los hijos generará que el colaborador se sienta respaldado por la exportadora, porque se verá reflejado que la empresa se preocupa por el bienestar y alegría familiar.

El bienestar principalmente de los niños desarrollará un comportamiento positivo del colaborador con respecto a la forma de funcionamiento de la empresa, mediante la propuesta se obtendrá un espíritu de trabajo adecuado con relación al incremento de los niveles de desempeño de los trabajadores, la visita al parque ubicado en Nobol eliminará el estrés laboral y posteriormente mejorará el clima laboral y organizacional.

El personal de Recursos Humanos se encargará de pegar un afiche en la cartelera de anuncios, donde se reflejará la fecha y lugar, posteriormente se entregará 33 entradas mensuales durante 10 meses, mensualmente se regalarán tres entradas a 11 trabajadores, en el mes 10 se entregarán 42 entradas para los 14

colaboradores que faltan. El precio de la entrada es de \$4.50, y la empresa adquirirá 339 entradas anuales, en donde el costo mensual será de \$148.5 durante los nueve meses, en el mes 10 será de \$189 y los costos anuales que generará la empresa por medio de la actividad serán de \$1,525.50; la visita a las Garzas Rojas será gestionada bajo un convenio para adquirir precios menores a los estipulados aquí, que son los precios oficiales del sitio. A continuación se muestran los costos:

Tabla 4
Precio club

Costo	Descripción
\$ 4.50	Precio de entrada
113	Empleados
10	Meses
3	Entradas a c/empleador
339	Entradas anuales
33 - 42	Entradas mensuales
11 - 14	Personas por mes reciben tres entradas
\$1,525.50	Costo de la inversión

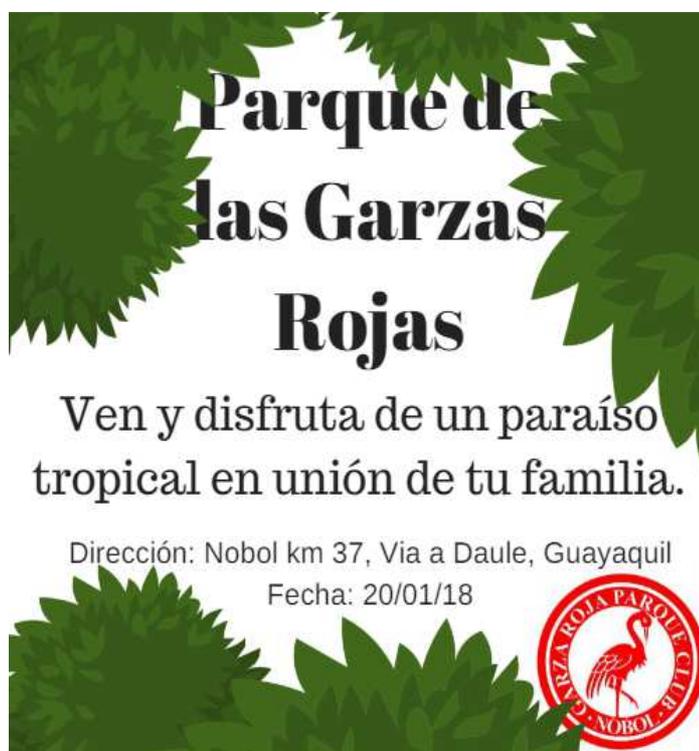


Figura 32. Garzas Rojas. La fecha presentada corresponde a la primera visita planificada para la empresa.

Visita al Zoológico El Pantanal

La visita al Zoológico El Pantanal tiene como finalidad el fomentar la unión de empresa y colaborador por medio de la unión familiar, el plan de acción es incentivar por medio de la entrega de entradas gratis a que todos los colaboradores objeto del estudio asistan con sus respectivas familias a esta área verde donde habitan mucho de los animales salvajes que son objeto de admiración de niños y adultos. La entrega de tickets gratis se los obsequiará con el objetivo de liberar cargas a los trabajadores producidos por el mismo trabajo en la exportadora.

Por medio de las propuestas enfocadas al entorno familiar, se buscará alinear y fomentar una cultura de unión y de apoyo no solo entre compañeros de trabajo; sino que también entre familiares, ayudando a que el hogar de cada uno de los trabajadores de la exportadora se siga fortaleciendo, para que posteriormente pueda retribuir de manera beneficiosa en las actividades diarias en el puesto de trabajo, ayudando a cumplir objetivos, mejorando la capacidad productiva y elevando los niveles de calidad.

Se entregarán 33 entradas mensualmente, dentro de un periodo de nueve meses, se les entregará tres entradas a 11 colaboradores; al igual que el plan anterior, en el mes 10 se entregarán 42 entradas a 14 colaboradores. El obsequio de los tickets comprenderá de dos entradas para adultos, es decir para el colaborador y su pareja, y una entrada para niño(a). El costo por las entradas de cada colaborador será de \$15, cifra que mensualmente representará \$165 durante nueve meses, y en el mes 10 \$210; anualmente representará \$1,695. Las personas encargadas cumplirán la función de colocar un afiche en la cartelera de anuncios invitando a todos los colaboradores al zoológico y la fecha de cuando se llevará a cabo bienvenida. Los

costos presentados a continuación fueron determinados en base a los precios del lugar ubicado en la ciudad de Daule:

Tabla 5
Precios zoológico

Adultos	\$ 6
Niños (2 a 12 años)	\$ 3

Tabla 6
Costos zoológico

113	Empleados
10	Meses
3	Entradas a c/empleado
339	Entradas anuales
33 – 42	Entradas mensuales
11 - 14	Personas por mes reciben tres entradas
\$1,695	Inversión anual



Figura 33. Zoológico El Pantanal. Afiche modelo propuesto.

Olimpiadas deportivas de Fafra S.A.

La propuesta de la realización de un campeonato de fútbol sobre cancha sintética fomentará la unión entre todos los empleados que desempeñan sus funciones dentro de la empresa, la actividad se enfocará al nicho de personas que sienten incomodidad dentro de su lugar de trabajo; no obstante, sin dejar a un lado a los demás empleados que por medio de los resultados de la encuesta se observó que tienen altas perspectivas acerca de la empresa.

Dentro del campeonato no solo participarán los colaboradores de la empresa, sino que también se dará la oportunidad para que los puestos de alta jerarquía, como jefes de planta, supervisores, gerente, etc., puedan formar parte de la actividad deportiva. La finalidad de tomar en cuenta a todo el personal administrativo y de planta es crear lazos de amistad y compañerismo entre todos los trabajadores, por medio del desarrollo del espíritu deportivo. Considerando al deporte del fútbol como un deporte popular, se lo utilizará para unir los distintos segmentos de trabajadores por el cual se caracteriza la empresa.

La actividad deportiva se dará a conocer por los anuncios que se coloquen a la entrada de cada departamento, inclusive jefes y supervisores reunirán a todos los colaboradores para entregar un pequeño *speech* acerca de la respectiva olimpiada futbolística. El movimiento del fútbol podrá crear un mejor entendimiento entre los jefes y los empleados, generando posteriormente una mejor relación y clima laboral entre todo el personal interno de la exportadora. El campeonato se realizará durante tres sábados en las canchas sintéticas de *Fair Play*, el primer sábado se alquilará la cancha por tres horas, porque se incurrirá a jugar la fase de grupos, el segundo sábado la cancha estará a disposición de la empresa sólo por dos horas, ya que los

partidos serán por eliminación, y el tercer sábado la cancha será alquilada sólo una hora, ya que se llevará a cabo una pequeña introducción y la respectiva final del campeonato; la empresa también incurrirá con los gastos de las copas y medallas. Los costos fueron determinados en base a los precios del mercado de la ciudad de Guayaquil, los cuales serán presentados a continuación:

Tabla 7
Precios y costos cancha

Fair Play	
Precio de cancha por tres horas	\$ 90
Precio de cancha por tres horas	\$ 60
Precio de cancha por tres horas	\$ 30
Total	\$ 180

Tabla 8
Costos de premios

Costo de premios	
Copa	
Primer Lugar	\$ 20
Segundo Lugar	\$ 10
Medallas	\$ 28

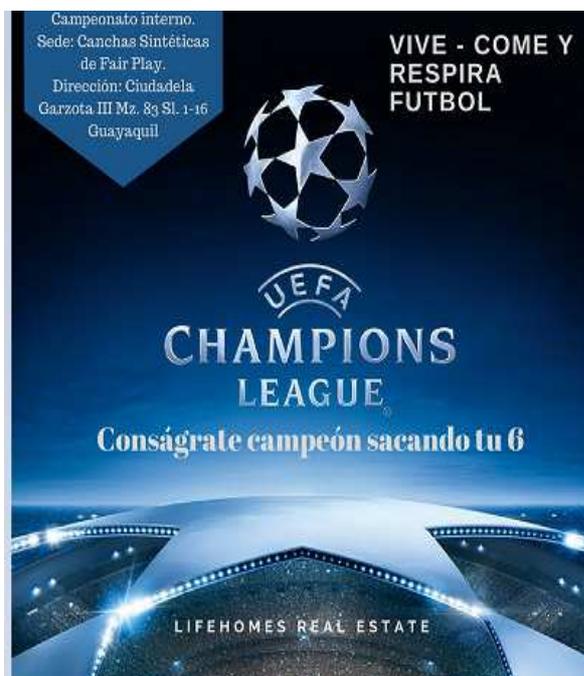


Figura 34. Olimpiadas deportivas

Cronograma de olimpiadas

Tabla 9
Cronograma de olimpiadas

Olimpiadas			
Noviembre			
2018	Sábado 9	Sábado 16	Sábado 23

Tabla 10
Cronograma de visita al parque Las Garzas Rojas

Parque de las Garzas Rojas										
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
2019	20	17	17	21	19	16	14	18	22	20

Tabla 11
Visita al Zoológico El Pantanal

Zoológico El Pantanal										
2018	2019									
Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	
9	6	3	3	7	5	2	7	4	8	

Tabla 12
Cena en el restaurante

Fecha	
Octubre	
2019	Sábado 12

Conclusiones

Se concluye por medio del marco teórico-referencial que la satisfacción laboral se define como una orientación afectiva que tiene el trabajador para cumplir los roles dentro de su actividad laboral; otro punto de vista es el de comparar la brecha entre lo que brinda el trabajo y lo que empleado desea en realidad. En el campo de la satisfacción laboral existen ciertas condiciones que se deben cumplir como las de ambiente laboral o estabilidad, en tanto que también aparecen otras variables motivadoras como incentivos o la autonomía. Desde el punto de vista de la psicología de las organizaciones, se busca actualmente potencializar el bienestar y motivación de los colaboradores, por lo que medir la satisfacción laboral es un punto importante a cumplir.

Por medio del estudio y análisis de la matriz FODA se identificó la existencia de problemas internos de insatisfacción en ciertos colaboradores de la exportadora, se observó que la empresa tiene falencias en el funcionamiento de sus procesos internos, puesto que las actividades no están enfocadas para generar bienestar y comodidad a los empleados de la planta, sin embargo aunque el análisis de la matriz FODA reflejó carencias con respecto a la sistematización del desarrollo interno, los resultados de la investigación cuantitativa determinaron que la mayoría de los colaboradores sintieron satisfacción con respecto al entorno laboral.

Por medio de una encuesta desarrollada a 99 empleados, basada en un cuestionario validado estadísticamente para medir la satisfacción laboral, se pudo afirmar que dentro de la exportadora existen dos grupos de colaboradores, un grupo se caracterizó porque reflejaron altos niveles de satisfacción de acuerdo a los porcentajes positivos determinados por los resultados del cuestionario; pero el otro

grupo, fue minoritario al expresar su insatisfacción; mientras otros se comportaron de manera neutral. Se concluye que a pesar de que la mayoría se sienta satisfecho con el trabajo, existen colaboradores que tienen problemas conyugales por el tiempo que permanecen en la empresa; de esta forma, ellos no relacionan directamente sus problemas familiares con la organización, a pesar de que muchas veces la causa de esto son los 22 días de trabajo seguido que tienen al mes.

De acuerdo a los resultados identificados, se propusieron estrategias dirigidas al segmento de trabajadores insatisfechos, con el objetivo de mejorar su entorno laboral, y también se implementaron planes para mantener la percepción de satisfacción reflejada de acuerdo a la investigación cuantitativa. Las propuestas lograrán un mejor espíritu de compañerismo dentro de la empresa, en donde el respeto y la igualdad se reflejarán claramente, además se logrará que los colaboradores puedan pasar mucho más tiempo con su familia, de tal manera que se mejorará el ambiente laboral. Se realizó un reconocimiento al mejor empleado del año con una comida en un restaurante reconocido, se propuso reuniones para determinar mejoras en los horarios laborales, dependiendo de la situación de cada empleado, se propuso un programa familiar en un reconocido club, además de visitas al zoológico para todo el personal. Finalmente, se propuso la integración entre trabajadores de campo y jefes, por medio de las olimpiadas internas de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda que el proyecto de investigación sirva como base para futuros planes de estudio y análisis, de tal manera que los respectivos investigadores puedan tener una guía para sus trabajos.

Se recomienda que se involucre a la familia de los colaboradores con la empresa, ya que el tiempo que permanecen dentro de la organización provoca que tengan problemas conyugales por el tiempo que están ausentes, con esto se logrará la estabilidad emocional de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A.

Se recomienda que se realice un estudio que permita identificar si la larga estancia en el lugar de trabajo tiene alguna incidencia en los problemas conyugales de los trabajadores, ya que esto afecta psicológicamente al colaborador, y este no lo relaciona con el trabajo; esto se demostró en la alta satisfacción en las encuestas, a pesar de que en el campo de trabajo algunos empleados se encuentran desmotivados por problemas familiares principalmente.

Se recomienda que las propuestas planteadas en el proyecto, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral, sean aplicadas en el corto plazo, para poder incrementar y mantener la satisfacción de sus trabajadores.

Referencias

- Álvarez, J., Herráez, P., & Prieto, M. (2013). *Formación y Orientación Laboral. 1a. Ed.* Bogotá: MACMillan Profesional.
- Akerlof , G. (1982). Labor contracts as partial gift exchange. *Quarterly Journal of Economics*, 543-569.
- Akerlof , G., & Yellen. (1986). *Efficiency wage model of the labor market*. Reino Unido: Cambridge University Press.
- Aparicio, P., & Blanco, R. (2013). *Relaciones en el Entorno de Trabajo. 1a. Ed.* Madrid: MACMillan Profesional.
- Arnold, B., & Demerouti , E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107–115. doi:<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Asamblea Nacional . (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Código del Trabajo* . Obtenido de <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2005). Job resources buffer the impact of bornout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 170–180. doi:<http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- BCE. (2017). *Información Estadística Mensual No.1985 -Julio 2017*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>

- Gordon, R. (1990). What is new Keynesians economics? *Journal of Economic Literature*, 1115-1171.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional: Principios y aplicaciones. 4a. Ed.* México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación 5a. Ed.* México D.F.: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man.* London: Crosby.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work.* New York: John Wiley & Sons.
- Hoppock. (1935). *Job satisfaction:* . Harper and Bros Publishers.
- Interconsulting Bureau S.L. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo. 1a. Ed.* Bogotá: Ediciones de la U.
- Jonge, J., & Bakker, A. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29, 1360-1369.
- Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional. 15a. ED.* México D.F.: Pearson Educación.
- Jurado, M. (2014). Medición de la satisfacción laboral dentro de la empresa El Portal Inmobiliario a través del Minnesota Satisfaction Questionnaire. Repositorio de la USFQ. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3299>.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction: Hand book of industrial and organizational.* Chicago: Mc.Nally.

- Martínez, I., Llorens, S., & Salanova, M. (2012). Success breeds success, specially when self-efficacy is related with an internal attribution of causality. *Estudios de Psicología*, 151-165. doi:10.1174/021093912800676420
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno. 1a. Ed.* Bogotá: Ediciones de la U.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality. 2a. Ed.* New York: Harper and Bros Publishers.
- Mayo, E. (1945). *The social problems of an industrial civilization.* Cambridge: Harvard University.
- Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1), 25-39.
- Ministerio de Acuicultura y Pesca. (2017). *Ecuador finiquita detalles para concretar exportación de camarón a Brasil.* Obtenido de <http://www.acuaculturaypesca.gob.ec/subpesca3073-ecuador-finiquita-detalles-para-concretar-exportacion-de-camaron-a-brasil.html>
- Montoya, J. (2014). Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. Repositorio de la Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5655/658314/M798.pdf;sequence=1>.
- Moura, D., Orgambídez-Ramos, A., & Gonçalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: Results from Portugal. *Europés Journal of Psychology*, 291-300. doi:10.5964/ejop.v10i2.714

- Porret, M. (2014). *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: Esic.
- Porret, M. (2015). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. 6a. Ed.* Bogotá: Alfaomega Colombia.
- PROECUADOR. (2017). *Pesca y Acuicultura*. Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/sectores/pesca-y-acuicultura/>
- Rojas, G., Ramírez, C., & Vélez, J. (2017). *Gerencia de la responsabilidad social en las organizaciones de hoy. 1a. Ed.* Bogotá: Alfaomega Colombiana.
- Romaguera. (1991). *Wage differentials and efficiency wage models: Evidence from the chilean economy*. Notre Dame: Kellogg Institute.
- Rothschild , M., & Stiglitz, J. (1976). Equilibrium in Competitive Insurance Markets: An Essay on the Economics of Imperfect. *The Quarterly Journal of Economics*, 629-649. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/1885326>
- Ruiz, J., & Martínez, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Bogotá: Ediciones de la U .
- Senplades. (2017). *Objetivos nacionales para el Buen Vivir*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>
- Shapiro, C., & Joseph, S. (1984). Equilibrium Unemployment as a worker discipline device. *American Economic Review*, 433-434.
- Simón, G. (2013). Satisfacción Laboral de los trabajadores de Salud del Samco Carlos Pellegrini. Repositorio de la Universidad Nacional de Rosario. Recuperado de <http://rehip.unr.edu.ar/handle/2133/9013>.
- Slocum. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Thomson Learning Editores.

- Taylor, F. (1911). *Principles of scientific management*. New York: Harper and Bros Publishers.
- Tiberius, J. (2016). *El Método Científico Global*. Madrid: Molwick.
- Trepanier, Fernet, Austin, Forest, & Vallerand. (2014). Linking job demands and resources to burnout and work engagement. *Motivation and Emotion*, 353-366. doi:10.1007/s11031-013-9384-z
- UCSG. (2017). *Dominios y líneas de investigación*. Obtenido de <http://ucsg.edu.ec/sinde/lineas-de-investigacion.html>
- Van de Ven, B., Van den Tooren, M., & Vlerick. (2013). Emotional job resources and emotional support seeking as moderators of the relation between emotional job demands and emotional exhaustion: A two-wave panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1-8. doi:10.1037/a0030656
- Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Obtenido de http://vpr.psych.umn.edu/sites/g/files/pua2236/f/monograph_xxii_-_manual_for_the_mn_satisfaction_questionnaire.pdf
- Zurita, S. (2017). Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral basado en la teoría de dos factores de Herzberg Frederick para el personal de Asistecom CA. LTDA., en el año 2016 - 2017. Repositorio de la PUCE. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13460>.

Apéndices

Apéndice A. Código de Trabajo

Art.8.- Contrato Individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 53.- Descanso semanal remunerado.- El descanso semanal forzoso será pagado con la cantidad equivalente a la remuneración integra, o sea de dos días, de

acuerdo con la naturaleza de la labor o industria. En caso de trabajadores a destajo, dicho pago se hará tomando como base el promedio de la remuneración devengada de lunes a viernes; y, en ningún caso, será inferior a la remuneración mínima.

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Apéndice B. Encuesta S21/26

La siguiente encuesta pretende conocer su grado de satisfacción con respecto a su trabajo. Sus respuestas son anónimas y el fin de esta investigación es académico; se solicita que las respuestas sean verdaderas con respecto a lo que usted piensa. A continuación se presenta el significado de las respuestas, debe marcar con una X la que usted considera apropiada.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Me gusta mi trabajo					
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco					
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan					
4. Mi salario me satisface					
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen					
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena					
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas					
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios					
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso					
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa					
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes					
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface					
13. La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria					
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales					
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen					
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección					
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea					
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos de mi trabajo					

19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad					
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores					
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo					
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros					
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan					
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios					
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos					
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea					



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Fajardo Buele, Jenniffer Janina, con C.C: # 0704682509 autor del trabajo de titulación: *Satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia de El Oro* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 05 de Septiembre del 2018

f. _____

Nombre: Fajardo Buele Jenniffer Janina

C.C: 0704682509



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia de El Oro.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Fajardo Buele Jenniffer Janina.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	ECON. Laura Zambrano Chumo Mgs. ING. Zerda Barreno Elsie Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	05 de septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	86
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos humanos, gestión.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción Laboral, Motivación, Estrés, Gestión, Recursos Humanos.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La investigación se desarrolló a una empresa productora y exportadora de camarón la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Machala, provincia de El Oro. El objetivo general fue caracterizar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados que trabajan en la planta. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con método deductivo, su alcance fue descriptivo al caracterizar el problema, tuvo un corte transversal al recopilarse la información en una sola ocasión. Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26, que consta de 26 preguntas y está validado estadísticamente. La muestra fue probabilística y consistió en 99 empleados. Los resultados identificados fueron que los empleados muestran un alto nivel de satisfacción, ya que perciben que la empresa se preocupa por ellos. Sin embargo, también se identificó que tienen problemas familiares debido a que trabajan durante 22 días seguidos, lo cual afecta a su motivación durante el trabajo y no lo relacionan como un problema que tenga que ver con la empresa. Se propusieron estrategias para fortalecer el lazo familiar y dentro de la organización, con la finalidad de incrementar y mantener la satisfacción laboral de los colaboradores.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0997075310	E-mail: fajardojennifer@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-2206950		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	