



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

TEMA:

Evaluación de la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura.

AUTORA:

Econ. Peña Armijos Erika Gabriela

**Previo a la obtención del grado académico de:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTOR:

Ing. Garzón Jiménez Luis Renato, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2022



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Economista, **Erika Gabriela Peña Armijos**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Garzón Jiménez Luis Renato, Mgs.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 02 días del mes de septiembre del año 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Erika Gabriela Peña Armijos

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Evaluación de la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 02 días del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA

Erika Gabriela Peña Armijos



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Erika Gabriela Peña Armijos

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magíster en Administración de Empresas** titulada **Evaluación de la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 02 días del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA:

Erika Gabriela Peña Armijos



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

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND report interface. The main content area shows the following details:

- Documento:** Tesis final Erika Peña Julio 2022.docx (D142521742)
- Presentado:** 2022-07-29 11:25 (-05:00)
- Presentado por:** ericka_pa6@hotmail.com
- Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com
- Mensaje:** Proyecto de investigación MAE - ERIKA PEÑA ARMIJOS [Mostrar el mensaje completo](#)
2% de estas 62 páginas, se componen de texto presente en 7 fuentes.

The right sidebar, titled "Lista de fuentes Bloques", contains a table of sources:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://aorenderly.com/doc/3458829/tesis-doctoral-estudio-de-satisfacc%C3%B3n-laboral-y-estrategias-d
	https://docplayer.es/29433495-Tesis-doctoral-estudio-de-satisfaccion-laboral-y-estrategias-d
	http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26865/1/UCF-FCE-CEST-CHUNGANDRO%20E
	https://repositorio.uce.edu.ec/bitstream/123456789/2495/1/Lemos%20Salazar%20An%20
	https://riull.uil.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20e

The bottom section of the report shows a comparison between the document and external sources:

- Fuente externa:** <https://core.ac.uk/download/pdf/486912772.pdf>
- TEMA:** Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en sector La
- AUTORA:** Vaca Evelyn
- PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:** Magister en Administración de Empresas
- TUTOR:** Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Mgs.
- Guayaquil, Ecuador 2021**

The bottom status bar shows the Windows taskbar with the search bar "Escribe aquí para buscar", system tray icons, and the date/time "15:21 LAA 02/08/2022".

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis padres, pilares fundamentales que siempre han apoyado a mi deseo de desarrollarme académicamente en todo momento, a mi esposo, por todo ese sacrificio lleno de amor que realizó a lo largo de este proceso y a todos quienes intervinieron de manera directa o indirecta en el desarrollo de esta investigación.

Erika Peña Armijos.

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen Santísima, a mi esposo Kevin y a mis hijas Noelia y Emilia.

Erika Peña Armijos.

Índice General

Resumen	XIII
Abstract	XIV
Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento de la Investigación	5
Formulación del Problema	7
Justificación	7
Preguntas de la Investigación	8
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
Capítulo I	10
Marco Teórico	10
Satisfacción Laboral	10
Teorías de la Satisfacción Laboral	13
Componentes básicos de la satisfacción laboral	18
Factores que indican un personal satisfecho	19
Factores que indican un personal insatisfecho	19
Evaluación de la Satisfacción Laboral	20
Observación directa	21
Encuesta o Cuestionario	21
Grupos de Discusión o grupos focales	25
La entrevista	26
La motivación	27
Importancia de la motivación	31
Elementos de la motivación	32
Cómo alcanzar la motivación en los empleados	32
Marco conceptual	34
Capítulo II	37
Marco Referencial	37
Estudios internacionales	37

Estudios nacionales	41
Información de la empresa	46
Marco Legal	52
Capítulo III	56
Marco Metodológico	56
Diseño de la investigación.....	56
Enfoque de la investigación	56
Alcance de la investigación.....	57
Tipo de estudio	58
Métodos de investigación.....	58
Técnicas e instrumentos	59
Población y muestra	60
Análisis e interpretación de los instrumentos de la investigación.....	60
Análisis del Resultado de la entrevista al Gerente	83
Análisis del Resultado de las dimensiones aplicadas	84
Conclusión de los resultados	87
Capítulo IV	89
Propuesta	89
Beneficiarios.....	90
Objetivo general de la propuesta.....	90
Objetivos específicos de la propuesta	90
Detalle de la propuesta	91
Factibilidad de la propuesta.....	91
Desarrollo de la Propuesta.....	92
Conclusiones	101
Recomendaciones.....	103
Referencias Bibliográficas	104
Apéndices	127

Lista de Tablas

Tabla 1. Factores de la satisfacción laboral de Herzberg	17
Tabla 2. Niveles y dimensiones para la medición del cuestionario MBI	24
Tabla 3. Modelos de mayor relevancia acerca de la motivación	28
Tabla 4. Detalle del personal de producción	48
Tabla 5. Detalle del personal administrativo	50
Tabla 6. Valores en la escala de Likert.....	59
Tabla 7. Cuestionario basado en los indicadores de la satisfacción laboral	85
Tabla 8. Costos de construcción de cancha múltiple	93
Tabla 9. Costos Asistencia Médica.....	95
Tabla 10. Precios pase día	97
Tabla 11. Costos de la empresa	97
Tabla 12. Costos de Placa de Reconocimiento.....	99
Tabla 13. Plan de actividades de mejora	99

Lista de Figuras

Figura 1. Pirámide de Maslow.....	14
Figura 2. Organigrama por Departamentos	51
Figura 3. Personal a cargo	61
Figura 4. Tipo de horario laboral.....	61
Figura 5. Objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo.....	62
Figura 6. Apertura en propuesta de mejoras en el desarrollo de las actividades	63
Figura 7. Información oportuna de desempeño y resultados alcanzados	64
Figura 8. Adaptación a las condiciones laborales.....	65
Figura 9. Recursos, herramientas e instrumentos para desempeño de puesto laboral	66
Figura 10. Satisfacción en el puesto laboral	67
Figura 12. Conocimiento de políticas y normas de personal.....	68
Figura 13. Buen trato a trabajadores.....	69
Figura 14. Ambiente Laboral.....	70
Figura 15. Prestigio de la institución	71
Figura 16. Reconocimiento al trabajo.....	72
Figura 17. Solución de problemas de los Gerentes y/o Jefes	73
Figura 18. Dominio Técnico y Conocimientos de Gerentes y/o Jefes	74
Figura 19. Participación de trabajadores en la toma de decisiones	75
Figura 20. Información oportuna a los trabajadores.....	76
Figura 21. Capacitación y desarrollo laboral.....	77
Figura 22. Satisfacción respecto al salario o remuneración	78
Figura 23. Necesidades primordiales del personal	79

Figura 24. Bienestar entre compañeros	80
Figura 25. Satisfacción respecto a la resolución de reclamos de trabajadores	81
Figura 26. Bienestar respecto a centro de esparcimiento y recreación.....	82
Figura 27. Reconocimientos o estímulos para el personal	83
Figura 28. Plan de Asistencia Médica	94
Figura 29. Organigrama de la Empresa	114

Resumen

El recurso humano es el principal activo de cualquier organización ya que es un punto de apoyo esencial en su prosperidad. El presente trabajo de investigación se realizó con la plena intención de evaluar la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura, para lograrlo se trabajó con una metodología cualitativa y cuantitativa a través de la cual fue factible conocer las variables de la satisfacción laboral del personal, esto luego de la recolección de información a través de instrumentos, como la encuesta que se aplicó al personal de la empresa y la entrevista aplicada al Gerente. El tipo de investigación utilizada fue de bibliográfica y descriptiva, con lo cual se pudo ofrecer una ayuda más notable a la revisión; luego se realizó la clasificación y posteriormente el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados, lo que trajo como resultado que la variable más convincente en la satisfacción laboral fue la falta de incentivos y áreas recreativas para el personal, por lo que se propuso actividades que contribuyan a la mejora de la satisfacción laboral del personal de la camaronera en estudio a través de un Plan de mejora para el personal.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, clima organizacional, variables de la satisfacción, personal satisfecho, empresa camaronera.

Abstract

The human resource is the main asset of any organization since it is an essential support point in its prosperity. The present research work was carried out with the full intention of evaluating the current job satisfaction of the collaborators of a shrimp production company in the Taura parish, to achieve this we worked with a qualitative and quantitative methodology through which it was feasible to know the variables of job satisfaction of the personnel, this after the collection of information through instruments, such as the survey that was applied to the personnel of the company and the interview applied to the Manager. The type of research used was bibliographic and descriptive, with which it was possible to offer a more notable help to the review; then the classification and later the analysis of the results of the applied instruments was carried out, which brought as a result that the most convincing variable in the labor satisfaction was the lack of incentives and recreational areas for the personnel, so activities that contribute to the improvement of the labor satisfaction of the personnel of the shrimp farm under study through an Improvement Plan for the personnel were proposed.

Key words: Job satisfaction, organizational climate, satisfaction variables, satisfied personnel, shrimp company.

Introducción

La satisfacción laboral es de gran interés ya que constituye un elemento importante dentro del comportamiento organizacional y la calidad de vida de las personas, muchas organizaciones desarrollan habilidades para satisfacer las necesidades que los colaboradores requieren y arroja evidencias de por qué el trabajador se encuentra insatisfecho, porque el nivel de ausentismo se marca como novedad. Los colaboradores que no se encuentran con un nivel alto de satisfacción faltan a sus labores diarias con mayor frecuencia, renuncian más y presentan desanimo en la jornada laboral, mientras que aquellos que se encuentran satisfechos realizan mejor las actividades y presentan mejor estado de salud (Alonso Martín, 2008).

“La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa” (Robbins, 2005, p.23).

Cuando una persona consigue alcanzar un objetivo que anhela, el resultado es la satisfacción (estado emocional que realimenta la motivación), mientras que si no lo consigue le genera un estado de frustración más o menos duradero, produciéndose un periodo de ansiedad, cierto malhumor y, en ocasiones, algún tipo de agresividad, alejándole de la motivación (Porret, 2014).

La actividad camaronera al ser uno de los sectores más importantes de la economía ecuatoriana, en la actualidad considerado como el primer y mayor producto de exportación no petrolera, por lo que resulta ser de alta importancia realizar un estudio de las variables que influyen en la satisfacción laboral. Se toma como caso de estudio una empresa privada productora de camarón ubicada en la parroquia Taura. cantón Naranjal, sector altamente

demandado por la producción de este crustáceo desde hace ya varias décadas hasta la actualidad.

El trabajo de investigación que se presenta a continuación consta de una problemática a estudiar en una empresa privada que se propone resolver, la misma que se justifica con estudios anteriores realizados a diferentes empresas tanto nacionales como internacionales, además se trabaja en base a su objetivo el cual es de analizar las variables que influyen de manera directa en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura, para proponer la implementación de una medida de mejora que aporte de manera positiva en el desarrollo de sus actividades. El trabajo se estructura en capítulos descritos a continuación:

En el capítulo uno se inicia con la fundamentación teórica de la satisfacción laboral, en donde se realiza una recopilación de conceptos de varios autores sobre el tema a estudiar, se revisa sobre las principales teorías planteadas que fundamentan a la satisfacción laboral como: Teoría de Taylor, Teoría de Maslow, adicionalmente se realiza la revisión de los componentes y factores de la satisfacción laboral. Luego, se procede a revisar el tema de la motivación, su importancia, elementos y cómo se puede alcanzar esta en los colaboradores.

En el capítulo dos, el marco referencial se realizó una búsqueda algunas investigaciones con referencia a la temática analizada tanto nacionales como internacionales y se consideran de importancia para implementarlos como referencia teórica del trabajo. Entre los estudios internacionales tenemos uno realizado en España denominado “La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral “realizado en la Universidad de la Laguna, el siguiente “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica” realizado por Deza (2017) en la Universidad de Huancavelica de Perú. Encontramos la investigación del tema “Satisfacción laboral y su relación con la

productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires y por último el estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia”, así mismos estudios nacionales de gran relevancia.

En el capítulo tres se llevó a cabo la metodología de la investigación, en la cual se pudo conocer el diseño, enfoque y alcance de la misma, así como el tipo de estudio, los métodos de investigación y sus respectivas técnicas e instrumentos, los cuales fueron la entrevista y la encuesta, posteriormente se conoció los resultados de la aplicación de los instrumentos.

El capítulo cuatro se desarrolla la propuesta, la cual fue la elaboración de un plan de mejora para lograr la satisfacción laboral del personal que labora en la camaronera en mención, esta consta de beneficiarios, objetivos, detalle de la misma, factibilidad y su respectivo desarrollo para su correcta ejecución. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Antecedentes

“A nivel mundial, el camarón es uno de los mariscos más consumidos en países como China, Unión Europea y EE.UU. Su demanda aumenta cada año, y los países productores se ven obligados a optimizar los procesos para satisfacer al mercado” (Bedoya & Cotera, 2020).

Según Schwarz (2005) “La actividad camaronera en el Ecuador tiene sus inicios en el año 1968, en las cercanías de Santa Rosa, provincia de El Oro, cuando un grupo de personas decidieron empezar su negocio de cultivo de camarón” (p.22).

Esto se dio al observar que en pequeños estanques de la provincia crecía el camarón, de tal forma que para 1974 ya se contaba con aproximadamente 600 hectáreas de cultivo de camarón.

“La verdadera expansión de la industria camaronera comenzó en los 70 en las provincias de El Oro y Guayas en donde la disponibilidad de salitres y la abundancia de postlarvas en la zona hicieron de esta actividad un negocio rentable” (Schwarz, 2005, p. 23).

Para los años de 1979 y 1984, la producción de camarón en Ecuador se incrementó de manera inesperada, la más alta que se había registrado para 1983, su producción total fue de 36.6 millones de toneladas métricas, valorado en 183 millones de dólares. El tope de crecimiento se debió a la expansión de la industria de cría de camarones en piscinas, lo que catapultó a Ecuador como el líder de los países productores de camarón (McPadden, 1985).

La producción de camarón, acuicultura, representa uno de los sectores de mayor importancia y crecimiento en la economía ecuatoriana, por más de cincuenta años se ha mantenido como uno de los productos con tradición en el Ecuador y que ha permitido posicionarse como el segundo producto de exportación más importante después del petróleo. Según cifras detalladas por el Banco Central del Ecuador, las exportaciones de camarón alcanzaron en 2020, USD 3.823 millones, el 25% del total de exportaciones no petroleras de enero a diciembre 2020 (BCE, 2021).

Cabe recalcar que la industria camaronera aporta aproximadamente con la generación de 180.000 plazas de empleo directo e indirecto, lo cual se suma en conjunto con la pesca hace que ascienda al 5% de las plazas de empleo del país, constituyendo un trabajo que requiere de muchas energías por parte del personal, de tal manera que se debe hacer énfasis en la satisfacción de sus empleados, esto se logra a través de la creación de un buen clima laboral, programa de incentivos, pausas activas, entre otras variables de relevancia.

La satisfacción laboral es un tema muy importante y un punto clave para todos los empleadores a nivel local e internacional, puesto que cuando el personal se encuentra

insatisfecho es evidente por la manera en que realiza su trabajo; esto es fundamental para toda organización, sin embargo, no existe claridad sobre los efectos específicos que estos presentan. El presente proyecto de investigación muestra cómo influyen ciertas variables en la satisfacción laboral en los trabajadores de la camaronera en estudio.

Planteamiento de la Investigación

La satisfacción laboral hoy en día es un tema de interés para las empresas pequeñas y grandes, por la influencia que atrae a la imagen de su organización. Los gerentes de las empresas han ampliado su ventaja al establecer grandes interrelaciones bajo un entorno jerárquico que les permita persuadir al personal que se encuentra bajo su orden y así incrementar su exposición, interés y realización en el trabajo; es un beneficio para las asociaciones que el personal tenga los componentes importantes para desempeñarse satisfactoriamente, manteniéndose y además logrando la realización como seres humanos, ya que los trabajadores satisfechos serán a menudo más serviciales, versátiles y dispuestos a dar lo mejor logrando cambios positivos (Peña, 2015).

La realidad que se vive en cada uno de los campamentos camaroneros es distinta a muchas otras del sector productivo, por mencionar: sus jornadas laborales son extensas por el sistema de producción y sus horas de trabajo pueden excederse cuando existen pescas por varios días o siembras programadas. El ausentismo en los hogares de cada uno de los trabajadores influye directamente en el desarrollo de actividades de cada trabajador ya que se observa que los colaboradores no se encuentran enfocados en horarios de trabajo por preocupaciones o pendientes que se desarrollan en sus hogares. La rutina de trabajo de cada colaborador genera exceso de confianza en sus funciones, se ha comprobado que el colaborador crea una zona de confort, cuando el desarrollo de sus funciones se vuelve monótona todos los días y por años, creando un síndrome de *burnout* silenciosamente que afecta directamente a la producción y sobrevivencia del crustáceo.

El recurso humano es y será el activo más importante que mantenga una organización para el desarrollo de una producción exitosa. Para el caso de estudio, la empresa productora de camarón, la preocupación sobre la satisfacción laboral de sus empleados será de importancia alta a fin de garantizar un buen ambiente laboral. Las condiciones de trabajo que presentan las empresas camaroneras difieren de muchas empresas que existen actualmente por el sistema de producción que requieren los biológicos. Al tratar con seres vivos de alta mortalidad, el nivel de estrés que pueden presentar en la producción es importante. El camarón requiere que el recurso humano encargado se encuentre disponible y atento las 24 horas del día mientras dura su proceso de crecimiento. Razón por la cual el horario que mantienen actualmente los colaboradores de la camaronera es de 22-8, que se traduce en veintidós días dentro de camaronera y 8 días de vacaciones de jornada con grupos rotativos a fin de que no exista abandono de las siembras en curso.

La empresa en estudio actualmente tiene dentro de sus objetivos organizacionales alcanzar una producción exitosa con un producto de alta calidad frente a la competencia que existe en todo el país con un personal altamente calificado, no obstante, se puede observar una alta rotación de personal acuícola, el mismo que está directamente relacionado con la producción, lo que puede significar que los colaboradores no se encuentran satisfechos por alguna razón, la cual está afectando directamente al desarrollo y estabilidad de sus funciones.

Los colaboradores de la empresa productora de camarón de la parroquia Taura, demuestran que los elementos motivacionales económicos que se han venido otorgando en los últimos años son buenos, pero no necesariamente los más importantes en el logro de los objetivos personales que mantienen como jefes de hogar. Desde esa perspectiva el estudio se centra en conocer el nivel de satisfacción y las variables que influyen en el desempeño

laboral actual que mantienen los colaboradores a fin de generar un plan de acción para erradicar los problemas que arroje el estudio enfocado al bienestar de cada uno de los empleados.

El presente estudio tiene como propósito identificar y analizar qué variables están afectando la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa camaronera para comunicar a sus representantes y proponer una medida de mejora e implementarla oportunamente a fin de que el desempeño de los empleados se afecte de manera positiva y este influya directamente a la producción que en la actualidad se encuentra operativo en siembra y cosecha todo el año.

Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral actual en los colaboradores de la empresa productora de camarón de la parroquia Taura?

Justificación

El sector camaronero es uno de los sectores más importantes en las cifras de exportación de Ecuador, a junio de 2021 las exportaciones suman \$2,223 MM, representando el 58% del valor total exportado en el año 2020, según datos facilitados por la Corporación Financiera Nacional (2021). Esto ha representado algunos cambios debido a la cantidad demandada de exportación por sus compradores extranjeros y por las exigencias en productos de consumo humano que se actualizan frecuentemente. Motivo por el cual los sistemas de producción, tecnología y demás se han venido innovado año tras año para asegurar una producción cada vez mejor y asegurar un producto de alta calidad. Por lo cual, todo aquello exigido por cada uno de los compradores influye directamente en la participación del recurso humano, quienes son los encargados de ejecutar cada cambio que se implementa en la organización y su sistema de producción directo.

La importancia del estudio de la satisfacción laboral es necesario para generar nuevas estrategias direccionadas al recurso humano de empresas y esto se relaciona directamente con medir el nivel de satisfacción laboral que mantengan cada uno de los colaboradores. Teniendo claro que cada una de las estrategias que se generen para optimizar y mejorar la satisfacción laboral se encuentran enfocadas en generar y promover una producción de calidad asegurando un bienestar y beneficios sobre el trabajador.

La información que se obtenga a través de este estudio ayudará a conocer e identificar las variables asociadas a la satisfacción laboral de la empresa productora de camarón, a fin de generar un plan de estrategias direccionadas al fortalecimiento y mejoría de la satisfacción laboral, para dinamizar la gestión de la organización.

Adicional el trabajo de investigación se encuentra alineado a la “*Calidad para la organización*”, cual forma parte de la línea de investigación de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Preguntas de la Investigación

- ¿Qué percepción tienen los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura sobre la satisfacción laboral?
- ¿Cuáles son las variables de la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura?
- ¿Qué instrumentos se pueden aplicar para conocer el nivel de satisfacción laboral?
- ¿Qué plan de acción se debe generar para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa productora de camarón de la parroquia Taura?

Objetivo General

Evaluar la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura, para proponer la implementación de una medida de mejora que aporte de manera positiva en el desarrollo de sus actividades.

Objetivos Específicos

1. Elaborar una revisión bibliográfica teórica y referencial pertinente a la medición de la satisfacción laboral.
2. Identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral en los colaboradores mediante la revisión de documentación actualizada tanto nacional como internacional que sirva de referencia.
3. Conocer como es la percepción acerca de la satisfacción laboral actual de los colaboradores de la empresa productora de camarón.
4. Desarrollar un plan de acción como propuesta de mejora de la satisfacción laboral actual.

Capítulo I

Marco Teórico

En el presente capítulo se analizan referentes teóricos que ayudan a la comprensión de los diferentes factores que determinen la satisfacción laboral, así mismo se analizan diferentes teorías desarrolladas a lo largo de los años relacionadas con la satisfacción, las necesidades y la motivación, posteriormente los instrumentos necesarios para la evaluación de la satisfacción laboral en las organizaciones.

Satisfacción Laboral

La satisfacción se define según la Real Academia de la Lengua Española (2019) es “la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria” (p.1). La satisfacción laboral está relacionada directamente con el trato que recibe el empleado, así como con sus salarios, incentivos, recompensas, entre otros factores de relevancia.

La satisfacción laboral puede ser definida como la respuesta emocional al trabajo, en sí es el resultado del trabajo de un empleado evaluación con respecto a sus valores personales. Dicho de otra forma, según Tello (2018) “la satisfacción describe percepciones, sentimientos o actitudes de las personas con respecto a su trabajo; por tanto, los cambios en el trabajo cambiarán seguramente sus percepciones, sentimientos o actitudes” (p.74).

Por otro lado, autores como Robbins (1998) citado por Rivas (2017) manifiesta que “la satisfacción laboral corresponde a un conjunto de actitudes que el individuo tiene a su trabajo, es decir, que, si una persona se siente satisfecha con su trabajo, tendrá actitudes positivas hacia éste, por el contrario, si no se siente satisfecha, mostrará actitudes negativas” (p. 13).

Cabe destacar que han existido diversas teorías acerca de la satisfacción laboral, acerca de lo cual Fajardo, (2018) explica:

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 (p.24).

Según lo citado por este autor, la satisfacción laboral se basa en la teoría de la motivación e higiene, es decir, aquella que tiene relación directa con los factores ambientales, condiciones en que se desarrolla el trabajo, iluminación, espacio, entorno, ruidos, seguridad, interacción, lo cual desencadena en el segundo factor de esta teoría que es la motivación, siendo así que; un trabajador que se desempeña en un ambiente adecuado, en un entorno de correcta higiene, es un trabajador motivado que realiza su trabajo con eficiencia.

La satisfacción laboral se puede definir como el estímulo que tiene una persona para actuar de una determinada manera en su ambiente laboral, este puede ser eficiente o deficiente dependiendo de cómo se sienta. Por otra parte, se puede definir como una actitud hacia las actividades diarias que tiene que cumplir el trabajador, es decir, las características actuales del puesto donde el empleado experimenta necesidades, valores y creencias, las mismas que las saca a flote en su ambiente laboral (Cruz, 2017).

“La satisfacción laboral evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella” (Thurman, 1977, p. 15).

Para este autor, la satisfacción avanza según lo indicado por los requisitos y objetivos del individuo y las aspiraciones con las que este haya venido trabajando dentro de la organización. Cuando la satisfacción se percibe como consecuencia de una evaluación, se hace evidente la disimilitud entre las cualidades del singular, lo que anticipa de su trabajo y la percepción que tiene de su empleo.

En el momento en que ésta se cumple, otra pasa al frente, etc. Es normal que las personas deseen algo, básicamente de forma constante y a lo largo de toda su vida. Señala que hay dos realidades significativas: primero, que la persona rara vez se ve satisfecha, además de forma relativa, y segundo, que estas necesidades parecen estar organizadas en una especie de orden de trascendencia.

Se dice que para que un trabajador esté satisfecho, este debe contar con lo que desea dentro del ámbito laboral, por ello realiza una comparación con lo que constituye un aspecto real de su empleo con sus deseos y necesidades, generando de esta manera "un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación propia que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo" (Sánchez y Cruz, 2016, p. 33).

Para Maslow (1991) citado por Romero (2017) se entiende que:

El ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. En el momento en que la satisfacción se cumple, otra necesidad pasa al frente. Es normal que las personas deseen algo, básicamente de forma constante y a lo largo de toda su vida. Señala que hay dos realidades significativas: primero, que la persona rara vez se ve satisfecha, además de forma relativa, y segundo, que estas necesidades parecen estar organizadas en una especie de orden de trascendencia. (p.13)

La satisfacción laboral se puede conocer como el resultado de una evaluación cognitiva mediante la cual el sujeto compara su realidad diaria en las labores con la idealización que ha obtenido a lo largo del tiempo, si el resultado de tal comparación es positivo, el sujeto experimentará una sensación de bienestar y satisfacción, en caso contrario vivenciará elevados niveles de estrés e insatisfacción, lo cual afectará de manera radical la calidad de trabajo que este realiza (Lamilla, 2019).

La satisfacción laboral es un reflejo del clima organizacional, no sólo se ve reflejada en el trato que se le da al cliente o usuario sino también en la actitud del cliente interno, de tal manera que puede definirse según Campos (2016) como “ aquel conjunto de actividades que tiene el individuo hacia su trabajo encontrándose este muy satisfecho con el puesto que posee y teniendo actitudes de positivismo hacia el mismo, en cambio quien no se encuentra satisfecho muestra actitudes negativas” (p.47).

Teorías de la Satisfacción Laboral

A continuación, se detallan modelos teóricos que respaldan a la investigación, entre las principales se encuentran la de los autores: Taylor, Maslow, Herzberg y Atalaya (1999), acerca del humanismo, esta última es citada por Deza, (2017) el cual indica:

Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la Dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con resultados positivos y con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial. (p.13)

Según la cita de este autor, la satisfacción laboral se logra cuando el trabajador se encuentra motivado y su capacidad psicológica está de la mejor manera, esto se logra brindando un ambiente de confianza lo cual hará que el empleado ejerza sus tareas de la mejor manera brindando óptimos resultados a la Dirección de la empresa, que al final de cuentas es lo que se espera en cualquier organización.

En cuanto a la teoría de Taylor, citado por López (2020) esta fue creada en el año de 1911 y trataba sobre la división del trabajo en partes para aumentar la productividad, así mismo indicaba que había que motivar a los empleados para que estos rindan más en el trabajo, con la finalidad de que no se pierda el interés por el mismo. Otro punto a destacar de

esta teoría es que el salario debe ser aumentado de acuerdo a la productividad del trabajador, lo cual constituiría el aumento de la satisfacción del colaborador.

La teoría de Maslow surge en 1943, esta se establece como una fuerza motivadora generada por un estado de carencia, el cual se desea cubrir en base a las necesidades del ser humano, de allí nace la tan conocida pirámide de las necesidades de Maslow. Esta puede aplicarse de forma sencilla dentro del trabajo, ya que, cuando las necesidades primordiales están cubiertas para un colaborador se puede satisfacer las demás necesidades de forma rápida (Mendoza y Varas, 2018).

Maslow hizo que lo esencial de esta teoría sea su forma de pirámide y la estructura jerárquica ascendente de las necesidades, desde el nivel inferior necesidades básicas y autorrealización en la cúspide. La pirámide cuenta con un total de cinco niveles donde se cita cada uno de los aspectos que necesita el ser humano para su autorrealización, entre las que constan; las necesidades fisiológicas o biológicas, las de seguridad, las necesidades sociales, las necesidades de estima o reconocimiento y las necesidades de autorrealización (Vizcaíno, 2020).

Figura 1. *Pirámide de Maslow*



Nota: Tomado de La teoría de Maslow (Martínez, 2018).

Estas necesidades se pueden definir de la siguiente manera según Maslow citado por Martín (2017):

Necesidades Fisiológicas. - También son llamadas básicas, estas son las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico, necesarias para la existencia y la viabilidad del cuerpo. Maslow refiere que estas necesidades son las más básicas en la pirámide, y que, para llegar a satisfacer los demás niveles de esta pirámide, se debe satisfacer cabalmente este nivel de necesidades de supervivencia tales como respirar, beber agua, dormir, refugiarse en un hogar (Martínez, 2018).

Necesidades de Seguridad. - Se encuentran relacionadas directamente con la protección que debe sentir un individuo, es esa sensación de estar a salvo donde se encuentre. Constituyen el segundo nivel de la pirámide de las necesidades de Maslow por lo que debe estar el primer nivel completamente cubierto. Para Martínez (2018) “Estas son también vitales para la supervivencia, pero en un segundo plano; estas se encuentran conformadas por las necesidades de estabilidad, empleo, seguridad física, ingresos de recursos para el bienestar familiar y la salud” (p.45).

En el tema laboral orientan a la seguridad del personal, al orden, la estabilidad y la protección. Maslow refiere que estas necesidades tienen que ver con lo que espera el trabajador y con las condiciones de vida permiten el desarrollo de proyectos a mediano y largo plazo (Martínez, 2018).

Necesidades Sociales. - También denominadas necesidades de afiliación, estas no representan un nivel básico o de supervivencia como los dos niveles anteriores de la pirámide de Maslow, sin embargo, los seres humanos necesitan de afecto, cariño, aceptación o pertenencia a grupos sociales para sentirse completo. Estas necesidades en el ámbito laboral son importantes ya que representan la integración del colaborador con el grupo de trabajo,

sintiéndose bien en su sitio de trabajo y alcanzando niveles de satisfacción laboral a través de la aceptación de sus compañeros (Brialsi, 2018).

Necesidades de Estima/ Reconocimiento. - También son denominadas necesidades de autoestima, estas son mucho menos básicas que los primeros niveles; sin embargo, son necesarias para el sentirse bien consigo mismo. Se relacionan con la independencia, la competencia, el amor propio, la autoestima y las autoconcepciones. En el ámbito laboral estas necesidades son cubiertas por los reconocimientos que pueda llegar a recibir el empleado por su desempeño, lo cual incluye aumentos de sueldo, promociones internas, y demás elementos de motivación que existan en el lugar de trabajo (Martín P. , 2017, págs. 23-24).

Necesidades de Autorrealización. – Constituye el nivel de la punta de la pirámide de necesidades, con ellas se culmina dichos niveles, lo cual hace que sean un poco más difíciles de conseguir, estas necesidades se relacionan con objetivos abstractos y que no se consiguen con acciones específicas, para alcanzarlas deben estar satisfechos todos los niveles anteriores de la pirámide. La necesidad de autorrealización para cada persona es distinta, a algunos les hará sentirse auto realizados el tener un desarrollo espiritual, a otros la moralidad, otros la ayuda hacia los demás, etc. En el ámbito laboral se verá reflejada en acciones que se realizan dentro de la empresa para mejorar la calidad de vida de las personas y mediante lo cual el individuo pueda sentirse pleno (Martín P. , 2017, págs. 23-24).

En cuanto a la teoría de Herzberg (1959) citado por Fernández (2018) sobre la satisfacción laboral, sostiene que “se relaciona directamente con dos factores de relevancia que son motivacionales o intrínsecos y los extrínsecos o higiénicos, los mismos que según el creador de esta teoría influyen directamente en la forma en que el trabajador desempeña sus funciones” (p.12).

Factores Intrínsecos o Motivacionales. - Su nombre es atribuido debido a que vienen del interior de los seres humanos, estos se alimentan de la actividad de producción como tal,

sin embargo, para poder estar motivado se toman en cuenta factores externos. Están relacionadas con la motivación que recibe el trabajador para poder crecer profesionalmente, se incluye el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza.

Factores Extrínsecos o Higiénicos. - Están relacionados con la falta de satisfacción relacionados con la insatisfacción o sentimientos negativos que puede presentar el individuo respecto al trabajo, estos se encuentran en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo, son netamente manejados por la empresa y pueden actuar de manera análoga sobre los factores de higiene ocupacional, eliminando o previniendo riesgo para la salud emocional, psicológica y física del colaborador.

Los factores higiénicos abarcan aspectos de relevancia como la supervisión, la calidad de relaciones entre colaboradores, las condiciones del trabajo, la paga, los beneficios sociales y la seguridad que se tiene en el trabajo, así mismo las políticas y objetivos empresariales; lo cual debe ser adecuado para brindar motivación a los colaboradores y con ello lograr la satisfacción laboral (Guitierrez, 2019).

A continuación, se muestra un cuadro comparativo de los dos factores de Herzberg para la satisfacción laboral:

Tabla 1. *Factores de la satisfacción laboral de Herzberg*

Factores motivacionales (de satisfacción)	Factores de higiene (De insatisfacción)
<ul style="list-style-type: none"> • Logros • Reconocimiento • Independencia laboral • Avance o promoción • Crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos y beneficios • Condiciones administrativas y políticas de la empresa • Supervisión • Relaciones con el supervisor • Consolidación • Madurez • Crecimiento

Nota: Esta tabla muestra los factores de higiene y de motivación. Tomado de Guitierrez (2019).

Se puede observar la relación entre los factores motivacionales y los factores de higiene, los cuales son muy importantes para llegar a alcanzar la satisfacción laboral, refiriéndose a la calidad y cantidad de trabajo que se realiza, la misma que si es inadecuada o con mucha carga generará, por ende, un malestar en el empleado teniendo como consecuencia insatisfacción y en el peor de los casos abandono del tipo de trabajo.

Herzberg sostuvo que, si los factores motivacionales que se presentan en el puesto de trabajo, estos pueden contribuir a que el empleado se sienta con altos niveles de motivación y con ello desempeñarse de manera excelente, consiguiendo de esta manera el éxito personal, así como el beneficio y contribución para el éxito empresarial.

Componentes básicos de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral Brialsi (2018) “posee tres componentes básicos que son la cognición, el afecto y el comportamiento” (p.13), los mismos que al unirse reflejan la satisfacción o insatisfacción del personal de una empresa, los cuales son los siguientes:

La cognición.- Este aspecto tiene que ver con los pensamientos, creencias y percepciones que tiene el colaborador hacia su lugar de trabajo, las funciones que desempeña, el trato que recibe, oportunidades de crecimiento; es un aspecto muy importante para determinar el grado de satisfacción laboral, la cognición en definida según Brialsi (2018) como “ la respuesta a los estímulos sociales, emocionales y físicos, para procesar nueva información, este se produce como resultado de la práctica de las actividades realizadas” (p.71).

La afectividad. - el aspecto afectivo tiene relación directamente con los sentimientos o emociones que tiene el trabajador al encontrarse en el lugar de trabajo, los cuales pueden ser intensos y cortos, así como persistentes, es el grado de felicidad o infelicidad que tiene el trabajador. Estos se centran en un objetivo o causa específica y que, después de la intensidad inicial, pueden transformarse en un estado de ánimo lo cual afecta el ambiente positiva o negativamente y genera satisfacción o insatisfacción laboral.

El comportamiento. - Comprende las acciones que el empleado realiza en base a su percepción, a sus sentimientos y pensamientos, así como a su nivel afectivo. Este se define como la forma en que una persona se conduce, su respuesta frente a los estímulos y la relación que este tiene con el entorno. El comportamiento puede presentarse de forma consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado según las circunstancias que lo afecten. Los empleados comparan el trabajo real con sus propios estándares internos, y eso determina cuán satisfechos (o insatisfechos) se sienten (Brialsi, 2018).

Factores que indican un personal satisfecho

Entre los principales factores de satisfacción para el empleado en su sitio de desempeño laboral, se encuentran:

- El estilo de mando, es decir, la forma en que el jefe se dirige al empleado para que este cumpla sus funciones
- La responsabilidad.
- La carga de trabajo.
- El grado de autonomía.
- Las condiciones de seguridad y salud.
- El clima de trabajo.
- Las condiciones laborales básicas (salario, horario, conciliación...).
- El entorno y el espacio de trabajo.
- La posibilidad de aprendizaje.
- La diversidad y la variabilidad de tareas (Racines, 2016).

Factores que indican un personal insatisfecho

Entre los principales factores de insatisfacción para el empleado en el lugar de trabajo que se encuentran:

- El jefe no es un buen líder
- La remuneración no es adecuada para el cargo que ocupa
- Carencia de desafíos o retos
- Mal clima o ambiente laboral
- Malas relaciones interpersonales
- Mala comunicación con sus jefes, no existe la posibilidad de aportar con ideas
- Pocas posibilidades de ascenso por méritos
- No se reconocen los logros, ni existen incentivos
- Falta de capacitaciones, charlas, talleres para mejorar sus capacidades / habilidades
- Reglas demasiado estrictas o imponentes por parte de los jefes
- Las tareas no son bien definidas
- Sobrecarga de trabajo o asignación de tareas que no son responsabilidad del trabajador
- Falta de pagos justos tales como horas extras, trabajos adicionales (Cardozo y Zabaleta, 2017).

Evaluación de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se mide con el fin de investigar las causas que provocan la insatisfacción, o sea saber con exactitud cuáles son las variables o dimensiones esenciales que están siendo afectadas para poder tomar acciones correctivas, controlar o modificar las actitudes que están causando dicha insatisfacción. Los métodos utilizados para medir la satisfacción laboral pueden ser a través de la observación directa, una encuesta o cuestionario, los grupos de discusión o grupos focales y la entrevista (Álvarez, 2018).

Para medir la satisfacción laboral, es importante concentrarse en cada uno de los individuos de la organización tanto como se pueda con lo cual se debe esperar razonablemente y basarse en la impresión de cada uno de ellos sobre las conexiones

intrapersonales y el nivel de inspiración que existe dentro de la asociación, ya que la forma de comportarse de cada individuo puede tener resultados en la asociación y de esta manera impactar en la eficiencia de cada uno de los trabajadores creando así consecuencias para el mismo.

Observación directa

La observación directa consiste en observar al colaborador para identificar aspectos en el ambiente de trabajo que produzcan insatisfacción. A pesar de su facilidad, es un instrumento que no es exacto ni objetivo y requiere mucho tiempo para que se realice su ejecución de forma correcta (Morales, 2018).

Mediante la aplicación de este instrumento de medición, se puede evidenciar el comportamiento de los colaboradores, la percepción que tienen estos con respecto a la institución donde desempeñan sus funciones, la relación que existe entre jefes – empleados y entre ellos mismos, los principales problemas de la empresa en cuanto a infraestructura, equipamiento, comodidad, clima de la organización, etc. Esto se puede lograr por medio de la aplicación de una ficha de observación mediante la cual el jefe o la persona encargada va seleccionando los aspectos de mayor relevancia que ha ido observando a lo largo de un determinado periodo.

Encuesta o Cuestionario

Es el instrumento de evaluación de clima laboral más utilizado, y puede complementarse con entrevistas personales. Su desarrollo es sencillo y tiene la ventaja de que puede ser aplicada a una mayor cantidad de personas, lo que permite disponer de una visión más amplia (Espinoza, 2015).

Los estudios de la satisfacción laboral se han caracterizado durante muchos años por el uso de metodologías basadas en la auto declaración, en particular el cuestionario escrito, como principal forma de recolectar datos, siendo este generalmente voluntario y

anónimo. Este modelo requiere de los encuestados que evalúen la satisfacción con su trabajo considerado como un todo sobre una escala numérica, que se supone ordinal. Se detallan algunos de los cuestionarios que se han desarrollado para medir la satisfacción laboral (Ramírez, 2018).

Estos instrumentos permiten que se obtenga información de relevancia sobre el razonamiento y las motivaciones de las personas para aclarar algún tema específico y contribuir a la toma de decisiones de la empresa, de igual manera este cuestionario permite indagar sobre temas relacionados con el ánimo de los empleados, la satisfacción y la participación en la empresa para tomar las acciones correctivas correspondientes.

Para evaluar o medir la satisfacción laboral existen algunos tipos de cuestionarios o test, los mismos que se han realizado para conocer cuáles son las variables o factores precisos para conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Sin embargo, se debe someter a ciertos tipos de pruebas a los colaboradores para conocer con exactitud su nivel de satisfacción o insatisfacción con el trabajo que está desempeñando, debido a que la respuesta se da dependiendo de cuestiones personales, niveles motivacionales, particularidades laborales, características propias de cada individuo y la percepción de sí mismo hacia las tareas que realiza y el lugar donde desempeña su trabajo (Rivas, 2017).

Cabe recalcar que los aspectos de mayor relevancia que suelen ser evaluados por los empleadores según Meliá (2018) “Se dividen en dos áreas: una estimación global de la satisfacción y la apreciación de aspectos específicos como el salario, capacitación, supervisores, etc.” (p.18). Entre los cuestionarios de mayor aplicabilidad se encuentran:

Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82). -

Este cuestionario fue creado por Meliá, Peiró y Calatayud en 1986 y sirve para medir el nivel de bienestar subjetivo que tienen las personas dentro de la organización, tomando en cuenta las percepciones que tienen acerca del entorno, en este se evalúan seis factores:

- Cumplimiento con la supervisión e inversión en la asociación.

- Cumplimiento con el lugar de trabajo real.
- Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias.
- Realización del trabajo inherente.
- Satisfacción con la remuneración y las ventajas accesorias.
- Estabilidad del empleador y realización con las conexiones relacionales (Pablos, 2016).

Cuestionario de satisfacción Font Roja. - Es una prueba que se realizó para evaluar factores de la satisfacción laboral en el medio hospitalario, fue creado por Aranaz y Mira en el año de 1988 y consta de 24 ítems que son valorados a través de la aplicación de la escala de Likert para medir con exactitud el grado de los empleados de los centros hospitalarios Manrique, Herrera y Méndez (2019); las 9 dimensiones de las que consta este cuestionario son:

- Satisfacción por el trabajo.
- Tensión laboral.
- Competencia profesional.
- Presión laboral.
- Promoción profesional.
- Relación interpersonal con sus jefes.
- Relación interpersonal con sus compañeros.
- Status profesional.
- Monotonía laboral.

Cuestionario de Maslach Bournout Inventory. - Este test es el más utilizado internacionalmente para medir el burnout (síndrome de desgaste profesional y agotamiento mental, físico, emocional), fue creado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar las consecuencias de sufrir estrés laboral, el MBI se utiliza más en el personal sanitario y

consta de 22 ítems los cuales están divididos en tres dimensiones: - Cansancio emocional, (9 ítems). - Despersonalización, (5 ítems). - Falta de realización personal, (8 ítems), estos se dirigen a valorar las experiencias emocionales debido a las altas demandas laborales (Pablos, 2016).

- Ítem de cansancio o agotamiento emocional. - Consta de 9 preguntas las cuales ayudan a valorar el cansancio a nivel emocional, y su puntuación máxima es de 54.
- Ítem de despersonalización. - Está formada por 5 preguntas, las cuales sirven para valorar el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, su puntuación máxima es de 30.
- Ítem de realización personal. - Se compone de 8 preguntas, las cuales sirven para evaluar los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, su puntuación máxima es 48.

Cabe recalcar que las puntuaciones de los ítems van de 0 a 6, las puntuaciones del MBI se consideran bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Pablos (2016). A continuación, se muestra el nivel de evaluación con sus respectivas dimensiones:

Tabla 2. Niveles y dimensiones para la medición del cuestionario MBI

Niveles	Dimensiones		
	Cansancio Emocional (ce)	Despersonalización	Realización Personal (rp)
Alto	25 -54 puntos	10 – 30 puntos	40 – 48 puntos
Medio	15 – 24 puntos	4 – 9 puntos	34 – 39 puntos
Bajo	0 – 14 puntos	0 – 3 puntos	0 – 33 puntos

Nota: Esta tabla muestra los niveles para medir la satisfacción laboral. Tomado de (Aguilar, 2017).

Grupos de Discusión o grupos focales

El grupo focal también es también denominado focus group y sirve para crear una comunicación entre el moderador y los participantes que debaten acerca de un tema en específico, en el ámbito laboral, este instrumento sirve para integrar a varios trabajadores a la vez identificando sus criterios, sensaciones y emociones frente a determinados temas previamente definidos, es muy utilizado para obtener información de relevancia que permita a los superiores ejecutar cambios y la toma de decisiones Espinoza (2015).

El grupo focal, también denominado “entrevista exploratoria grupal”, se describe como una técnica de investigación, en la que a través de una entrevista grupal, se pretende generar datos mediante la interacción espontánea de los participantes, lo más libre posible, y con la guía de un moderador; su objetivo fundamental es comprender el por qué y el cómo las personas piensan o sienten de la manera que lo hacen; predomina el punto de vista personal, en definitiva es una conversación cuidadosamente planificada, destinado a adquirir datos de una zona de interés determinada, en un ambiente no directivo y permisivo (Krueger, 1991).

Este método de acercamiento promueve la interacción de los participantes a temas que generen algún tipo de tabú o puedan llegar a ser humillantes, y en general desarrollará datos y comprensión de las formas de comportamiento en un determinado entorno social. (Mazza, Melo y Chiesa, 2019).

Para que un grupo de discusión o grupo focal funcione o tenga éxito es necesario considerar lo siguiente:

- La persona moderadora deberá generar un ambiente permisivo y proporcionar confianza en sí mismo.
- Debe existir semejanzas en cuanto al tema a tratar y a determinadas condiciones de estatus (edad, género) que puede influir en relación a ese tema.

- Las preguntas deben ser abiertas y sugerente. No se debe responder con monosílabos, sino invitar a realizar explicaciones.
- Las respuestas proporcionadas por los integrantes no deben ser motivo de juicio y se debe considerar explicaciones alternativas.

En los grupos focales se reúne a diferentes profesionales, colaboradores o algunos consumidores de diversos productos con el fin de que sean críticos en el producto o servicio, destacando así aspectos positivos y negativos para tomarlos como fortaleza, en este caso la satisfacción que existe en su lugar de trabajo. Los tipos de reuniones pueden variar según los objetivos e intenciones que cada organización tenga con respecto a lo que se desea conocer (Sordo, 2017).

La entrevista

La entrevista es una técnica bastante conocida en el mundo de los negocios, pues engloba el intercambio de opiniones entre dos personas (entrevistado y entrevistador); en las ciencias sociales es una herramienta insustituible, si bien el carácter universal que tiene la entrevista no garantiza que siempre se pueda conducir según el objetivo marcado, pues, con el aporte de ideas de la persona entrevistada se brindan las pautas necesarias para alcanzar las metas trazadas (Olaz y Brandle, 2013).

De acuerdo a los instrumentos de investigación más utilizados, autores como Martínez (1988), citado por Lozada (2019) afirma que:

En estudios descriptivos y en fases de exploración, la entrevista es muy ventajosa, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos (la entrevista en la exploración subjetiva, sea cual sea el modelo utilizado, se caracteriza por los siguientes componentes: su motivación es obtener datos de acuerdo con un tema concreto, los datos acumulados se intenta que sean lo más exactos posible, se trata de obtener las implicaciones que los testigos caracterizan a

los temas a los que se refiere, el interrogador debe mantener una conducta de empática durante la reunión, en la que la traducción es constante para adquirir una comprensión profunda del discurso del entrevistado). Con frecuencia, el encuentro se complementa con diferentes métodos según la idea particular de la investigación. (p. 12)

De acuerdo a lo citado por este autor, la entrevista es una técnica que permite conocer más a fondo un tema determinado, se busca información con precisión que pueda contribuir a la toma de decisiones y la mejora en los aspectos que sean considerados de relevancia para el entrevistador.

Por su parte, es necesario indicar que las entrevistas de evaluación son muy efectivas en el ámbito laboral para conocer el grado de satisfacción del empleado, así como para evaluar sus destrezas en ciertas áreas, esto va a depender de las preguntas que se formulen, la forma en la que se hagan, las reacciones que muestre frente a las respuestas que obtenga e incluso, la manera en la que se organiza la reunión.

Cabe recalcar que cada entrevista con las preguntas adecuadas debe formularse de la forma correcta para poder llegar al entrevistado, deben establecerse en función del colaborador con el que se está tratando, sus responsabilidades y su posición dentro de la organización. “Pero hay algunas preguntas típicas que siempre se deberían incluir y que hacen referencia a tres aspectos clave: construcción de relaciones, prioridades a corto plazo y objetivos a largo plazo” (Del Amo , 2019, p. 15).

La motivación

La motivación es el impulso que tiene un individuo para realizar algo, actuar o comportarse de determinada manera, se dice que esta es el resultado de la combinación de los procesos propios del ser humano, entre los que destacan: intelectuales, fisiológicos y

psicológicos que hacen que se proceda de cierta manera ante una situación dada, es decir, con qué vigor se actúa (López A. , 2018).

Para Fernández (2018) es “la transformación de estimular a una persona para ejecutar una acción que beneficie alguna de sus necesidades y consiga algún objetivo deseado, motivando a los colaboradores mediante un estímulo para que alcancen un buen desempeño laboral” (p.35).

La motivación para Huilcapi (2017) “es aquella que busca la estimulación de una persona para que esta realice las actividades en base a la satisfacción de sus necesidades y se pueda alcanzar la meta deseada para el mismo, cuando la motivación de una persona es mayor, habrá un mejor rendimiento” (p.33).

La motivación consiste en el deseo de hacer un gran esfuerzo para lograr objetivos autorizados, adaptados por la necesidad de satisfacer alguna necesidad singular. Mientras que la motivación general alude al trabajo para lograr cualquier objetivo, se centra en los objetivos jerárquicos para reflejar el interés esencial en la conducta relacionada con la inspiración y el marco de valor que rige la organización (Robbins, 1999).

Cabe recalcar que desde la etapa pre científica se han escrito muchas teorías acerca de la motivación, las cuales han ido evolucionando a medida que pasa el tiempo y que existen nuevos recursos para alcanzar las metas organizacionales, sin embargo, en el siguiente cuadro se muestran las teorías basadas en los modelos de mayor relevancia:

Tabla 3. *Modelos de mayor relevancia acerca de la motivación*

Modelo de motivación	Conceptualización
Modelo tradicional	Esta se liga estrechamente con la escuela de la Administración Científica, fue creada en 1911 por Taylor, quien indicaba que los trabajadores se sentirán más motivados siempre y cuando tengan incentivos salariales. Esta teoría se basaba en la

Modelo Escuela de Relaciones Humanas

mirada hacia el hombre como un gran productor de dinero (homo económico) para obtener beneficios salariales (Taylor, 1991, citado por Padovan, 2020). En esta teoría fue creada por Hawthorne en 1927, se ve al hombre de una forma más humana y se elimina al homo económico, se basaba en la situación social, la misma que se preocuparía por el grado de satisfacción del trabajador con el grupo de trabajo, con sus superiores, el nivel en que es tomado en cuenta para la toma de decisiones en la empresa, básicamente buscaba generar más confianza y autonomía en el trabajador (Quiroa, 2021).

Modelo Mc. Greggor

Esta teoría fue creada en 1979 por Mc. Greggor, se encuentra ligada a la teoría de las relaciones Humanas, puesto que también busca el bienestar del trabajador, teniendo en cuenta dos factores: el X y el Y, la teoría X supone que las personas deben ser dirigidas para motivar al trabajo y la teoría Y supone que los trabajadores tienen la capacidad de realizar su trabajo por sí mismos, es una teoría más optimista, por tanto, considera que la participación en la toma de decisiones, los trabajos interesantes y de responsabilidad y las buenas relaciones de grupo serán los medios para maximizar la motivación del trabajador (Martín, 2017).

Modelo Stacey Adams

En este modelo los individuos utilizaban la comparación para crear motivación e incentivar a ser mejores, además comparaban factores como los sueldos, las horas de trabajo, las actividades encomendadas para con ello evitar cualquier tipo de injusticia, se basaba en buscar la equidad a través de la comparación. Si en el lugar de trabajo el

empleado recibe lo mismo que su compañero se sentirá en un estado de bienestar lo cual lo motivará para estar satisfechos y seguir adelante con sus labores, de lo contrario sentirá desmotivación, y posteriormente se presentan problemas en el personal (Adams, 1965 citado por Aguirre, Vaca y Álvarez, 2018).

Nota. Información tomada de distintos textos acerca de la motivación laboral.

La motivación laboral por su parte se entiende como la voluntad que tiene el empleado en realizar grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales de la mano con las necesidades de autorrealización. Esta es considerada como aquel estímulo que permite que se aporte la energía necesaria en el sitio de trabajo y que direcciona al trabajador hacia el buen comportamiento para ejecutar las tareas de la mejor forma que pueda (Barrios, 2018).

Los autores Salvadores, Sánchez, y Jiménez (2002), consideran que las principales estrategias de motivación se pueden clasificar en económicas y no económicas.

- **Estrategias de motivación económicas.** - Consiste en darles a los trabajadores una remuneración directamente proporcional a su rendimiento. Refieren que hay dos posiciones en cuanto a este tipo de motivación. Una el servir como medio para satisfacer las necesidades inferiores, fisiológicas y de seguridad que definió Maslow. Y otra, asignarle un valor simbólico, ya que tendemos a juzgar nuestra valía y la de los demás en función del salario percibido.
- **Estrategias de motivación no económicas.** Entre la diversidad de estrategias de tipo no monetario que existen, indican que las más relevantes son la participación, ya que esta implica a los trabajadores en la organización de forma efectiva; la descentralización y delegación, puesto que le brinda libertad al trabajador y le permite

asumir responsabilidades en las actividades que desempeña; el uso de elogios como reconocimiento por el trabajo realizado; ampliación del trabajo, ya que puede realizar otras actividades que le ayuden a no caer en la monotonía (p.17).

Importancia de la motivación

La motivación representa un aspecto fundamental de la personalidad humana. El núcleo central de la persona está constituido por sus necesidades y motivos para realizar determinadas actividades. En el ámbito educativo es necesario motivar a los educandos porque mediante esta desarrollan el aprendizaje, a la vez el desarrollo de la voluntad, de las emociones y del carácter en el niño. En cuestión laboral resulta una cuestión de interés que genera ganas de trabajar, satisfacción y la moral en el trabajo (Granda, 2019).

La motivación laboral es importante ya que permite entender el estímulo al que el trabajador es sometido para desempeñar sus funciones de la mejor manera de tal forma que superen las expectativas de sus superiores. La motivación constituye el impulso de cumplir con los requerimientos del trabajador de autosatisfacción, mejores circunstancias laborales y cumplimiento de las necesidades individuales son el detonante que creará la respuesta en el representante para lograr esa sensación de solaz más extrema que entrega el reconocimiento o cristalización del objetivo propuesto (Peña H. , 2017).

La empresa necesita personas motivadas para que los procesos internos de esta funcionen de forma correcta. Es aquí donde radica la importancia de la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos, por ello se debe evitar tener empleados desmotivados, ya que el rendimiento se ve afectado y se cometen ineficiencias que afectan el objetivo y la estrategia empresarial (Ceron, 2015).

Elementos de la motivación

Para alcanzar la obtención de un personal motivado, es necesario tener un personal que cuente con todos los recursos básicos para desempeñar sus funciones de la manera correcta, con el fin de cumplir sus objetivos personales y profesionales, en pro de los beneficios de la empresa, se debe pretender tener un personal empeñado en ejecutar las tareas de la manera correcta, al tener este personal lo que se hace es poner todo su empeño en el trabajo; para lograrlo de deben interrelacionar los siguientes elementos Chiavenato (2015) citado por León (2017):

- 1) **Necesidades.** - Aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico que la persona desea suplir para sentirse en un estado de bienestar; estas son mucho más importantes que los deseos y en el ámbito laboral predomina la necesidad de autorrealización, mediante la cual el trabajador siente la necesidad de alcanzar determinado objetivo para sentir que esa necesidad se ha suplido.
- 2) **Impulsos o esfuerzos.** - También se les llaman motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso produce conductas de búsqueda y solicitud, cuya motivación es reconocer objetivos o ímpetus que, una vez cumplidos, satisfagan la necesidad y disminuyan la presión.
- 3) **Incentivos.** - Al final del patrón de inspiración está el impulso, caracterizado como algo que brinda la empresa como premio al trabajo realizado por el colaborador, así mismo estos sirven para motivar a los trabajadores al cumplimiento de objetivos para que sean más eficaces y obtengan los mejores resultados en el menor tiempo posible (León, 2017).

Cómo alcanzar la motivación en los empleados

La motivación es clave para alcanzar el éxito empresarial, ya que mientras más contentos, motivados y felices se encuentren los colaboradores mejor rendirán en su trabajo, por ello es

necesario establecer una relación entre el rendimiento, los incentivos y la satisfacción del trabajadores, es aquí donde se ponen en juego algunos factores como el ambiente laboral, el desempeño, tener objetivos claros, el desarrollo personal y el factor económico, sin embargo, existen algunas pautas de gran relevancia para motivar a los empleados según Ortega (2019):

Reconocer los logros de los colaboradores. - A través de premios para reconocer el buen desempeño del trabajador, brindando incentivos como viajes, actividades lúdicas, regalos, ascensos, felicitaciones, aumento de sueldo, promoviendo la formación brindando capacitaciones que aumenten las ventajas.

Búsqueda de la ubicación ideal. - Se debe buscar el mejor puesto para cada uno de los colaboradores, ya que no todas las personas tienen un perfil adecuado para determinado trabajo, hay unos que encajan mejor en unas tareas o puestos que en otros. Por esto es sumamente importante contar con un departamento de Recursos Humanos que sea capaz de ubicar a cada colaborador en el puesto más acorde a sus capacidades y con ello lograr la satisfacción y el buen desempeño de los mismos, por ende, el mejor funcionamiento de la compañía.

Asignación de responsabilidad. - A cada empleado se le debe asignar la responsabilidad adecuada, por ello la organización es vital para que los colaboradores mantengan la tranquilidad y se mantengan motivados.

Promoción de la salud laboral y prevención de riesgos. - La seguridad y la salud de los colaboradores son sumamente importantes tanto para ellos como para la familia y la empresa, por ello en toda compañía se debe promover la prevención de los riesgos basándose en la Ley nacional sobre la seguridad laboral, con ello se mantendrá al personal contento, por ende, motivado.

Promoción de la participación. - Todos los colaboradores deben sentirse tomados en cuenta para que se sientan bien en la empresa, se los debe involucrar intensamente mediante

reuniones, talleres dinámicos participativas. Dedicar mucho tiempo, esfuerzo, energía y, a menudo, largos períodos de estudio y planificación. De ahí que la mayoría de las personas planteen muchas exigencias y deseos, dirían: reconocimiento, consideración, satisfacción individual, sensación de valía, sentirse valioso, relacionarse con los demás, etc. (Ortega, 2019).

Acciones outdoor y recreación laboral. - Una de las acciones primordiales para mantener al personal motivado son las actividades de recreación fuera de la oficina. Estas actividades generan bienestar en la vida laboral y en la vida personal constituyendo estímulos en lo físico, psíquico, cultural, deportivo o artístico; las principales actividades son visitas culturales, visitas a sitios naturales donde se puedan poner en contacto con la naturaleza, actividades deportivas, esparcimiento y demás acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la vida de los colaboradores (Peña C. , 2015).

Marco conceptual

Esta sección presenta algunas ideas significativas para una mayor comprensión de la presente investigación, se basa en las diferentes conceptualizaciones brindadas por distintos autores de relevancia.

Actitud. - Perspectiva o sentimiento establecido sobre una persona o cosa, regularmente uno que se refleja en la manera de comportarse de un individuo (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Ambiente laboral. - Conjunto de factores que determinan el entorno en que se desenvuelve un trabajador (Murillo, 2015).

Clima organizacional.- Es el ambiente de trabajo, el entorno donde se desarrolla el trabajo de cada uno de los individuos que conforman una empresa, el mismo que es un determinante para favorecer la productividad de la organización (Murillo, 2015).

Confianza.- Seguridad plena de que se cumplirá algo o de que alguien hará algo con

un vigor único, es la capacidad que se tiene para esperar, la esperanza y la fe de que algo suceda (Baez, 2013).

Cultura organizacional. - Se caracteriza como las creencias, presunciones, valores y tipos fundamentales de conexión además, tipos fundamentales de colaboración que se suman al especial clima social y mental de una organización (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Desempeño. - caracteriza la ejecución como un resultado especialmente bueno, el cual se ha obtenido por alguien en un campo de acción. La ejecución debe lograrse a través de cosas como la evaluación, la dirección competencia, adecuación y calidad (RAE, 2020).

Disposición. - Es el modo, comportamiento, sentimiento y posición respecto a alguien o algo, propensión o dirección, particularmente en el cerebro. Como indica Gordon Allport (1960), la disposición es una condición psicológica y cerebral de estado, coordinada a través de la experiencia (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Estrategias de mejora.- Acciones que se realizan para mejorar el rendimiento y los procesos así como la satisfacción del personal (Chiavenatto, 2016).

Motivación.- Impulso que se da a una persona para que pueda realizar alguna actividad, sirve para orientar, determinar la conducta de una persona (Baez, 2013).

Organización.- Sistema compuesto por un conjunto de elementos bien estructurados (Chiavenatto, 2016).

Percepción.- Forma en que un individuo puede ver, sentir, recibir las cosas provenientes del entorno (Acosta, 2017).

Productividad. - La productividad es una medida monetaria que computa el número de trabajos y productos que se han creado por cada variable utilizada (especialista, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado. El objetivo de la productividad es cuantificar la eficacia de la creación por cada activo utilizado, entendiéndola como la

realidad de conseguir la mejor o más extrema exposición utilizando el menor número de activos. En definitiva, cuantos menos activos se esperen para crear una cantidad similar, más destacada será la eficiencia y, por tanto, más notable será la productividad (Chiavenatto, 2016).

Satisfacción laboral. – es un sentimiento pleno resultante de que el especialista considere los puestos de trabajo que ocupa, esta es una variable actitudinal que puede ser un signo sintomático de cuánto les gusta a los individuos sus puestos (Brialsi, 2018).

Capítulo II

Marco Referencial

El presente estudio se realiza para analizar las variables que influyen en la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura, de la Provincia del Guayas cantón Guayaquil, con el fin de conocer cuáles de estas variables están afectando el desenvolvimiento cotidiano del personal. Por ello, dentro de este capítulo se toman como referentes algunos estudios nacionales e internacionales relacionados con las variables de estudio y que contribuyan a comprender de mejor manera el entorno de esta problemática.

A través del análisis de diversos trabajos realizados por diferentes autores de distintas universidades a nivel mundial y local se puede conocer los factores de relevancia para este trabajo investigativo. Para comenzar se realiza el análisis de estudios internacionales relacionados con las variables del presente proyecto.

Estudios internacionales

El primer estudio tomado como referente, es uno Realizado en España, un estudio denominado “La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral “realizado en la Universidad de la Laguna, por el egresado Navarro (2016) se tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Se trabajó metodológicamente mediante el uso y aplicación de instrumentos tales como el de (S20/23) de Meliá y Peiró el cual sirve para medir la satisfacción laboral en las personas sometidas al estudio. El segundo cuestionario que se ha utilizado mide el estrés laboral, es el cuestionario del modelo demanda-control (DC) de Karasek (1979). Consta de 29 ítems donde se analizan tres dimensiones del estrés laboral, que son: el control (dimensión decisional), las exigencias del trabajo y el apoyo social. El alfa de Cronbach es de .89.

La muestra que tuvo este estudio fueron cincuenta personas (hombres y mujeres) que pertenecen a diferentes sectores de trabajo. Los resultados muestran que existe relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Específicamente, cuando aumenta el estrés laboral, disminuye la satisfacción laboral. Al hacer la correlación de Pearson entre la media estrés laboral y la media de satisfacción laboral, ésta es negativa e inversa, es decir, conforme aumenta una variable disminuye la otra (cuando aumenta el estrés laboral disminuye la satisfacción laboral) asimismo se puede indicar que la dimensión exigencias del trabajo se correlaciona con la satisfacción laboral, esta correlación es positiva (0.75), es decir, al aumentar una variable aumenta la otra. Se puede llegar a concluir que sí existe relación estrecha entre la satisfacción laboral y la presencia del estrés laboral, confirmando así la hipótesis del estudio, cuanto mayor sea el estrés laboral, la satisfacción laboral será menor (Navarro, 2016).

El siguiente estudio que es tomado como referencia se denomina “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica” realizado por Deza A. (2017) en la Universidad de Huancavelica de Perú. Este proyecto fue realizado con el objetivo de determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad en mención. Antes de aplicar la metodología se realizó una breve conceptualización de la satisfacción laboral, su importancia, dimensiones, variables, entre otras definiciones de relevancia para establecer un marco teorice lógico.

La metodología aplicada fue la investigación básica con un nivel correlacional puesto se deseaba conocer la relación entre las variables de estudio, se trabajó con una muestra de 20 piscicultores, con un muestreo intencional; la técnica aplicada fue la encuesta para recabar información de relevancia por parte de los encuestados, además se trabajó con un formulario de satisfacción laboral basado en escala de Likert para medir el

grado en que se encuentran satisfechos los colaboradores, obteniendo como resultado un 55% que se encuentran insatisfechos con las condiciones generales de trabajo además de un 70% de no recibir incentivos ni capacitaciones. Se puede llegar a la conclusión de que la productividad de los colaboradores se relaciona directamente con el grado de satisfacción laboral que tenga el personal (Deza A. , 2017).

En un estudio realizado por Lacayo (2018) por la Universidad de Thomas More de Nicaragua, acerca de la satisfacción laboral y las estrategias de cambio en las enfermeras de un hospital, se realizó con la finalidad de analizar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras, para lo cual se trabajó con una investigación empírica la misma que permite adquirir conocimiento en base a las evidencias por medio de la observación directa; de igual forma se utilizó una investigación de tipo cuantitativo la cual permitió recoger la información y posteriormente tabularla a través del uso de programas estadísticos para analizarla y establecer alternativas de solución a la problemática.

Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y los grupos de debate, mismos que fueron aplicados al personal de enfermería de los Hospitales sometidos al estudio, cabe recalcar que la población fue de 806 enfermeras, las cuales fueron sometidas a criterios de exclusión como el tiempo de labores, edad, condición laboral, tipo de unidad en la que trabaja, dando como resultado una muestra de 231 personas sometidas a los instrumentos de investigación. Como resultados se pudo mostrar que el 80% del personal se muestra satisfecho solamente con las condiciones e infraestructura en el ambiente de trabajo, sin embargo, cuando se trata de relaciones interpersonales con sus compañeros y superiores, el 75% se mostró insatisfecho.

En cuanto a las conclusiones establecidas por Lacayo, se puede indicar que Las Unidades en las que la organización y el puesto de trabajo están bien definidos muestran mayor satisfacción entre el personal de Enfermería, ya que están muy satisfechos con esta

parte. La participación y toma de decisiones también juega un papel importante en la satisfacción laboral del personal; los trabajadores con un contrato eventual (por regla general) han recibido la formación académica más recientemente que aquellos que tienen un contrato fijo, por lo que no deben presentar carencias formativas, sino falta de bagaje y experiencia, que con los años se va adquiriendo (Lacayo, 2018).

En una investigación realizada en Tarapoto – Perú, con el tema “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” por Lomas (2017), se tuvo como finalidad determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.

Para lograrlo, se realizó una investigación bibliográfica documental para poder establecer un marco lógico teórico y sustentar el proyecto en base a estos estudios y a la aplicación de la investigación descriptiva; cabe recalcar que el diseño del estudio fue no experimental ya que se tomó su contexto natural sin manipular ninguna. En este estudio se utilizó el diseño Descriptivo, porque se analizó a cada uno de las variables (Satisfacción laboral y Productividad) y de tipo correlacional ya que permitió determinar la relación que existen entre estas dos variables.

En cuanto a los resultados obtenidos, los de mayor relevancia se puede indicar que el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, el 27% poseen un nivel medio y el 16% muy alto. En cuanto a la productividad se obtuvo que el 89% de los encuestados siente que su productividad baja cada vez que no se siente bien dentro de su sitio de trabajo, además del sueldo bajo que perciben (34%) ya que este no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo. Como conclusión se indica que existe una relación directa entre la variable de satisfacción laboral y la productividad, así

mismo se evidenció que existen trabajadores que realizan funciones que no les compete lo cual hace que su satisfacción disminuya (Lomas, 2017).

En otro estudio realizado por Wilchis (2018) con el tema “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia” fue realizado con el objetivo de identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia, para ello se trabajó en base a una investigación con enfoque mixto (cuali-cuantitativa) ya que se recurrió tanto a cuestionario como a las percepciones y opiniones de las personas involucradas en el estudio; además se trabajó con un alcance descriptivo de corte correlacional para conocer el grado de relación que tienen la variable Clima Organizacional y la identificación de la satisfacción laboral.

Se trabajó con una población de 40 personas que laboran en la empresa Texas Colombia, en base a un muestreo no probabilístico, el mismo que se encuentra caracterizado por ser seleccionado a criterio del investigador en base a su juicio y conveniencia, los instrumentos utilizados fueron la entrevista y la encuesta basada en una escala de Likert (para comprobar la incidencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral y como se vinculan estas variables), como resultado se obtuvo que más del 50% del personal trabaja de forma insatisfecha ya que no se siente motivado, el 48% indicó no recibir incentivos y que las condiciones de trabajo no son las mejores para el desempeño de sus funciones. Se concluyó que el clima organizacional sí tiene una estrecha relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de Minería Texas Colombia (Wilchis, 2018).

Estudios nacionales

En un estudio realizado en Ambato por Paulina Cruz (2017) acerca de la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la empresa

Laturi, se trabajó con la finalidad de Analizar la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad de la Empresa Laboratorios Laturi Cía. Ltda., con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por los clientes, este estudio se realizó en base a un paradigma crítico propositivo, mismo que se basó en la fundamentación Filosófica del estudio, además se trabajó en base a un enfoque cualitativo que permitió observar la realidad de la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad, el tipo de investigación utilizado fue la investigación bibliográfica – documental, de campo con un nivel exploratorio para conocer con exactitud cuáles son las causas que provocan la problemática, ya que se ha investigado poco acerca del tema en la organización.

La población de este estudio fueron 25 empleados de la empresa Laturi S.A., quienes fueron tomados como muestra debido a su tamaño pequeño, cabe recalcar que se trabajó con un muestreo probabilístico, de tipo regulado, porque forman parte de la muestra todos los elementos del universo en los cuales se hace presente el problema investigativo, los resultados demostraron que el 61% de los colaboradores está insatisfecho con el salario percibido, el 45% no tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros y el 65% manifestó que las condiciones de trabajo no son adecuadas, llegando de esta manera a concluir que ciertos factores inciden en la calidad de trabajo que desempeñan los colaboradores de Laturi S.A. por ende, se ve afectada su satisfacción laboral (Cruz, 2017).

La investigación realizada por Rodriguez (2018) acerca del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor, tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral debido a los diferentes problemas que se han presentado en la empresa, para ello y para conocer un poco más acerca de las variables del estudio, se trabajó en base a un marco teórico realizado en base a material bibliográfico – documental

de fuentes fidedignas, así mismo se trabajó bajo una metodología descriptiva para conocer con exactitud las propiedades, características y rasgos importantes de la problemática que se presentó, así mismo es de tipo correlacional, la cual permite asociar las variables del estudio y determinar si la una depende de la otra o no.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, con lo cual se pudo observar los fenómenos tal y como se dan sin manipular las variables. La población del estudio fue de 70 personas, de las cuales 60 se tomaron como muestra basándose en los criterios de inclusión que en este caso fueron: más de 90 días laborando, con contrato indefinido y que laboran en áreas administrativas y operativas. Cabe recalcar que los métodos utilizados en este estudio fueron el inductivo, deductivo y el estadístico, los cuales permitieron manejar de forma correcta la información cualitativa y cuantitativa.

Las técnicas utilizadas fueron la observación y la entrevista, y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Clima Organizacional Koys & Decottis (1991) y el cuestionario de satisfacción laboral; como resultado se obtuvo que el 45% de los trabajadores se encuentran poco motivados debido a la falta de incentivos, así como el 53% si estuvo satisfecho con las condiciones laborales. Se concluye que existe un alto porcentaje de trabajadores que se sienten satisfechos y muy satisfechos, lo que indica que los trabajadores mantienen un alto grado de bienestar en su labor, de igual manera se pudo demostrar que el clima organizacional sí influye directamente en la satisfacción laboral (Rodríguez, 2018).

En la investigación denominada “Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en el personal de una empresa dedicada a la fabricación, y comercialización de productos eléctricos y electrónicos de iluminación” realizada en la Universidad Central del Ecuador por De la Cruz (2019) se tuvo como objetivo principal determinar cómo los Factores de Riesgo Psicosocial influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la

empresa estudiada; para ello se trabajó bajo una investigación de carácter transversal, cuantitativa y descriptiva que permitió obtener datos presentes de un momento de tiempo establecido y con ello se realizó una correlación de variables. La población y la muestra estuvo constituida por 35 personas de la empresa Master Light, las cuales fueron sometidas al estudio.

Los instrumentos que se utilizaron para la elaboración de esta investigación fueron el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J. L. Meliá y J. M. Peiró y Suseso-Istas 21, mismos que han sido aplicados por varias empresas a nivel nacional e internacional, con ello se pudo medir el nivel de satisfacción de los colaboradores. Como resultado se obtuvo que la dimensión con menos porcentaje en su calificación de muy satisfecho fue la satisfacción con la supervisión con un 75%, esto indica que hay que mejorar la relación con los supervisores. Así mismo a través del análisis estadístico realizado se pudo evidenciar que los factores de satisfacción laboral disminuyen, en la medida en que los valores de los factores de satisfacción laboral suben.

Se puede evidenciar el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados en la investigación, con lo cual se concluye que el personal se encuentra satisfecho con los sueldos y recompensas, así mismo existe un alto grado de satisfacción en cuanto al ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y la participación que tienen con la empresa; sin embargo la relación de los niveles más altos de la organización con el personal operativo, lo que dio a conocer que las relaciones de los superiores con el personal operativo no era la propicia y esta representa un factor de gran relevancia para la insatisfacción de los empleados (De la Cruz, 2019).

En la investigación realizada por Santos (2016) con el tema “Influencia del clima organizacional sobre la productividad de funcionarios de empresa pública”, se trabajó con la finalidad de determinar los factores que influyen en el Clima Organizacional en los

colaboradores del área Administrativa de la Empresa Publica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC E.P. Central Gonzalo Zevallos. Se trabajó con una metodología de tipo longitudinal, cuali-cuantitativo, descriptivo y analítico, esta metodología ayudará a validar e interpretar la información de la investigación. Los instrumentos aplicados fueron las encuestas y la escala nacional de satisfacción laboral de España, los métodos aplicados fueron el descriptivo y el analítico, los cuales permitieron describir las características de la población y analizar cada uno de los datos recogidos respectivamente.

La población del estudio fue de 32 servidores del área Administrativa de la Empresa Pública Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC E.P, a quienes se les aplicó la encuesta y el cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos fueron que; el 51% de los empleados se encuentra insatisfecho en cuanto a los factores intrínsecos (que el personal no está satisfecho con los aspectos relativos a su crecimiento y desarrollo profesional que la empresa les ofrece), así como el 54% con los factores extrínsecos (indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo). Se llegó a concluir que los factores de los niveles de satisfacción laboral que inciden en la productividad producen insatisfacción laboral (Santos , 2016).

En una investigación realizada por la Universidad Católica Santiago de Guayaquil con el tema “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí” realizada por Zaldúa (2018) se trabajó con la finalidad de conseguir el objetivo de Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros, para ello se aplicó una metodología de estudio tradicional con un enfoque cuantitativo, el cual permitió a través del análisis estadístico conocer con exactitud los datos brindados por la población, la investigación es de tipo tradicional con alcances descriptivos, correlacionales y explicativos; que permitieron conocer las variables de un problema poco

estudiado, con un diseño no experimental y de corte transversal, es decir, se toman en cuenta los datos recogidos en determinado periodo de tiempo.

Este estudio tuvo una población de 65 trabajadores de la empresa, siendo cinco de ellos determinados con criterio de exclusión de acuerdo al investigador, de tal manera que la población del estudio fueron 60 trabajadores, a los cuales se les aplicó la encuesta "Overall Job Satisfaction" para valoración de satisfacción laboral, de Warr, Cook y Wall, (1979). Los resultados que se obtuvieron una vez aplicados los instrumentos, fueron de que el 67% de los colaboradores no se encuentra totalmente satisfecho en el trabajo, siendo el 41,7% de estos por factores intrínsecos y el 36% por factores extrínsecos. Se llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral tiene factores como las relaciones interpersonales, remuneración, motivación, los mismos que de no ser aplicados correctamente traerán como consecuencia la insatisfacción del trabajador (Zaldúa, 2018).

Información de la empresa

La empresa en estudio es una Compañía de nacionalidad ecuatoriana, de pequeña estructura organizacional, constituida el 15 de junio del 2017, en la provincia del Oro cantón Machala, e inscrita en el Registro Mercantil del cantón Machala el 28 de junio de 2017.

La Compañía de acuerdo a sus estatutos tiene por objeto social dedicarse a la pesca y acuicultura, explotación de criaderos de camarones (camaroneras), criaderos de larvas de camarón (laboratorios de larvas). Domiciliada en la ciudad de Machala, su oficina matriz administrativa se encuentra ubicada en la avenida Arizaga y Los Sauces, mientras que la autorización para ejercer la actividad acuícola de tierras altas está ubicada en la parroquia Taura, cantón Guayaquil, provincia del Guayas, sobre una extensión de 359,92 has de tierras propias.

La Compañía ha establecido como actividad económica principal la explotación de criaderos de camarón – *litopenaeus vannamei*.

La mayoría de las ventas de camarón en un 45%, 38% y 9% las realiza a las compañías Omarsa S.A, Expotuna S.A. y Productos Perecibles y Mariscos Propemar respectivamente.

Misión

Producir camarón de calidad, cumpliendo con los estándares internacionales y satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes, nacionales y extranjeros, con responsabilidad social y ambiental

Visión

Ser reconocidos y posicionados como una empresa líder en la producción de camarón de calidad para el consumo nacional e internacional, obteniendo certificaciones que aseguren la excelencia del producto.

Objetivos

- Tener personal altamente preparado calificado y motivado.
- Obtener excelente producción.
- Tener un producto de alta calidad.
- Conseguir apertura de nuevos mercados.
- Conservación y mejora del medio ambiente natural.

Filosofía

Mantener un desarrollo permanente, enfocado en cultivo responsable de camarón. Comprometidos con el desarrollo sostenible, preservando el medio ambiente y generando plazas de trabajo aportando al crecimiento económico con un impacto importante.

Valores

- Calidad. - En nuestro trabajo que se refleja en nuestro producto final.
- Trabajo en equipo. - Todos nuestros colaboradores son responsables de las metas.
- Excelencia. - En el desarrollo de actividades de cada uno de nuestros colaboradores.
- Pasión. - Al trabajo que realizamos día a día.

Datos del personal

En la empresa camaronera que se encuentra en estudio, trabajan 52 colaboradores, de los cuales, la nómina se muestra a continuación:

Área de producción

Tabla 4. *Detalle del personal de producción*

No.	Nombre y apellido	Cargo
1	Abarca Agila Edgar Darío	Gerente de producción
2	Basurto Mendoza Carlos Julio	Trabajador acuícola
3	Bedor Alvarado Luis Antonio	Atarrayador
4	Betancourt Betancourt Fausto Gerardo	Técnico de larvas
5	Borbor de la Cruz Luis César	Trabajador acuícola
6	Bravo Cedeño Ramón Hernán	Trabajador acuícola
7	Bravo Zambrano Freddy Ramón	Mecánico de aireadores
8	Briones Guayanay David Antonio	Bodeguero
9	Carranza Chávez Tulmira Celenita	Cocinera
10	Carreño Vera Carlos Adrián	Trabajador acuícola
12	Cedeño Cortaza Jefferson Mauricio	Psicólogo clínico
13	Cedeño Mera Roque Jamil	Trabajador acuícola
53	Cedeño Posligua Marcos Antonio	Administrador de campo
14	Chica Rodríguez Danny Eduardo	Trabajador acuícola (medicador)
15	Conde Conde Amable	Atarrayador

16	Córdova Rentería José Victoriano	Chofer de camión
17	Corozo Arroyo Carlos Augusto	Tablonero
20	Elizalde Elizalde Luis Antonio	Trabajador acuícola
23	Ganchozo Chichanda Agapo Agustín	Trabajador acuícola
24	Ganchozo Tuarez Jorge Alcibíades	Jefe de campo
25	García Falcones Mirian Nelly	Cocinera
54	Garrido Sedamanos Hugo Jassmany	Técnico de producción
26	Guambo Guambo Juan Eloy	Trabajador acuícola
28	Lindao Tumbaco Artemio Erick	Medico ocupacional
30	Lucas Demera Jonathan Fabricio	Asistente técnico
31	Macías Sánchez Luis David	Patero
33	Meza García Jefferson Alexander	Trabajador acuícola
34	Montes Cedeño José Alejandro	Trabajador acuícola
35	Moreira Arteaga Arturo Vinicio	Asistente de mecánico de motos
36	Moreno Malla Freddy Alejandro	Administrador de campo
37	Moreno Valarezo José Julián	Asistente técnico comederos automáticos
50	Peña Armijos Eduarda Paulette	Asistente técnico
51	Peña Armijos Erika Gabriela	Asistente de comercialización
39	Pico Mera Wilson Rolando	Trabajador acuícola
41	Rosado Crusate Édison Agustín	Trabajador acuícola
49	Rosado Zambrano Gipson Javier	Bodeguero
48	Rosado Zambrano Héctor René	Digitador producción
42	Troncoso Alcívar Adolfo Antonio	Trabajador acuícola
43	Vera Pinargote Luis Alejandro	Trabajador acuícola
52	Vergara Zambrano Wilson Antonio	Asistente técnico precria
44	Vivanco Gonzaga Gilbert Saúl	Jefe de campo

45	Zambrano Anchundia Gabriel Adolfo	Trabajador acuícola
47	Zambrano Veliz John Steven	Mecánico soldador

Nota: Tomado del informe anual de la empresa

Área Administrativa

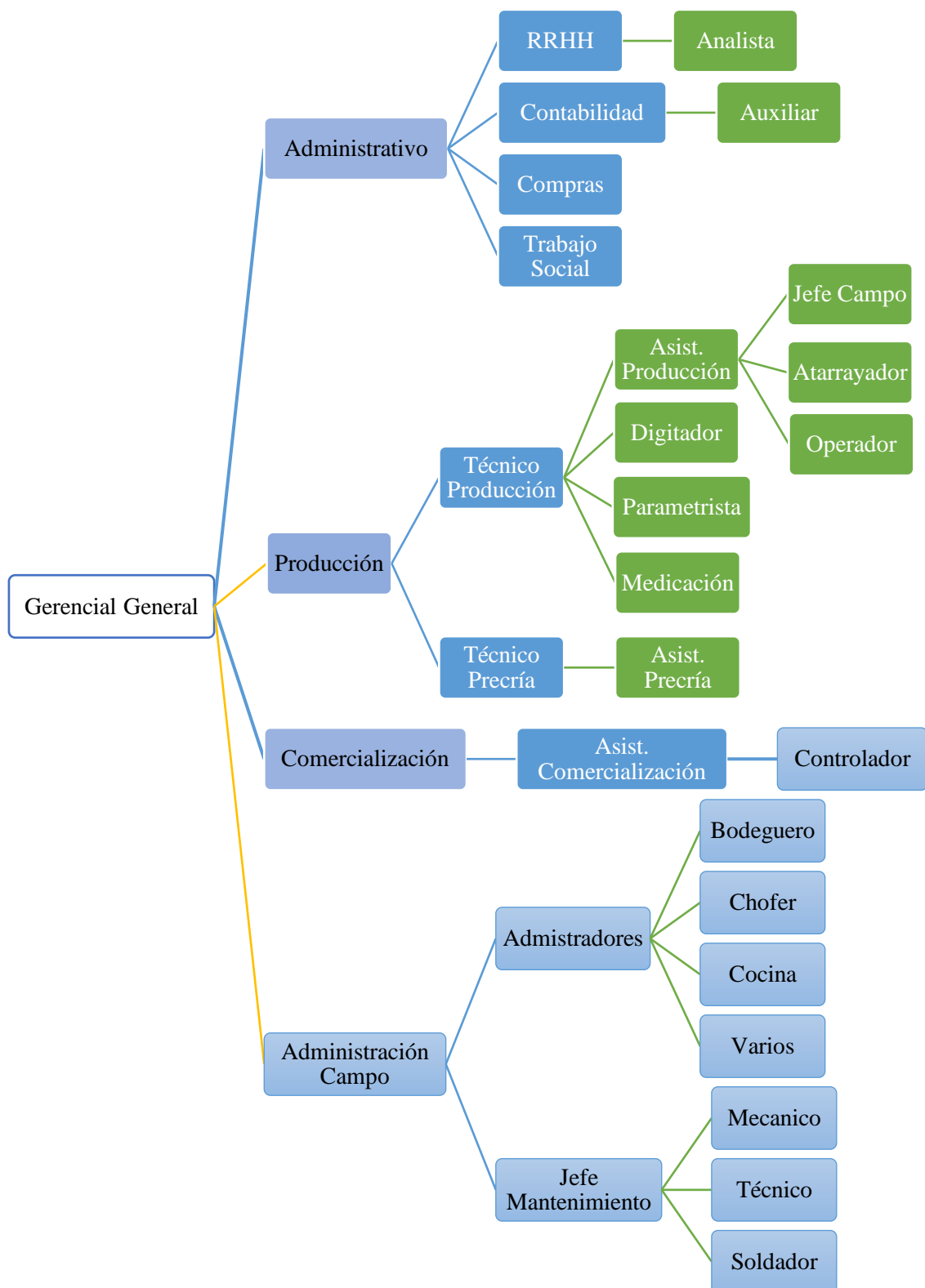
Tabla 5. *Detalle del personal administrativo*

No.	Nombre y Apellido	Cargo
1	Aguilar Reyes José Luis	Bodeguero / servicios varios
2	Buele Moreno Carmen Janina	Supervisor de venta
3	Buele Moreno Guilmar Ítalo	Auxiliar/ limpieza 1/2 tiempo (pcd 47% intelectual)
4	Fajardo Buele Jennifer Janina	Gerente general
5	Fajardo Buele Joseph Paklito	Gerente de comercialización
6	Franco Fajardo Lady Lory	Auxiliar de contabilidad
7	Rodríguez Buele Yordan Moisés	Auxiliar de contabilidad
8	Rodríguez Valarezo Wilson Xavier	Jefe de compras
9	Sánchez Calozuma Karen Lisseth	Contadora

Nota: Tomado del informe anual de la empresa

Organigrama por departamentos

Figura 2. Organigrama por Departamentos



Nota: Tomado del informe anual de la empresa

Marco Legal

La empresa de producción de camarón se encuentra ubicada en la parroquia Taura, es una empresa con gran experiencia que han adquirido año tras año, esto ha permitido desarrollar un crecimiento en manejo de los colaborados y con ellos cumplir todas aquellas disposiciones que genera el órgano legal vigente en Ecuador. Para lograrlo, este proyecto se basa en las siguientes leyes y normativas.

Constitución de la República del Ecuador

Se garantiza el acceso a los servicios de salud con programas exclusivos para las personas que lo requieran, a continuación, otro artículo relacionado con el trabajo, citado en el Art. 326 de la sección Tercera, Formas de trabajo y su retribución en lo referente a ambiente laboral, según la Constitución de la República del Ecuador (2008) se indica que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos” (pp. 120-121).

De igual manera, en el Art. 327 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) se expresa que “la remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos” (p. 154).

Art. 330.- Inserción y accesibilidad, por lo que indica: Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) expresa que “El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición” (p. 133).

Art. 331.- “El Estado garantizará a las mujeres igualdad al acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 123).

Plan Nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo, en uno de sus objetivos estratégicos indica que se debe Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, el cual debe ser adecuado, y constituye un deber fundamental para todo ciudadano, así como el desarrollo sustentable de la economía ecuatoriana. Esto también implica la generación de trabajo digno del sector privado, priorizando las necesidades del capital humano, brindando un entorno adecuado, con las herramientas y el uso de tecnologías adecuadas para ser llevado a cabo, de igual manera es necesario priorizar el reconocimiento y brindar capacitaciones necesarias al personal para el correcto desempeño de sus funciones. (Plan Nacional de Desarrollo, 2017, p. 1).

Código de Trabajo

En el artículo 3 del Código de trabajo del Ecuador (2020) acerca de la libertad de trabajo y contratación, se expresa que:

Toda persona es libre de dedicar su esfuerzo de labor de forma lícita remunerada, ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajo de forma gratuita, salvo los casos de urgencia extraordinaria o necesidades de inmediato auxilio. Todo aquel que inicie una relación laboral deberá mantener un contrato de labores y deberá recibir remuneración por el trabajo desempeñado. (p. 4)

Según el art. 38 del Código de Trabajo; todos los riesgos que presente el colaborador en el lugar de trabajo son responsabilidad de la empresa contratante, son a cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal,

estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La empresa productora de camarón posee una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, que mantiene protocolos y procesos cuando existen novedades de riesgos en los colaboradores, los cuales se activan de forma inmediata a fin de precautelar el bienestar de cada uno de los empleados (Código de trabajo del Ecuador, 2020).

Según el art. 42 del Código de Trabajo; sobre las obligaciones del empleador con su empleado, se detallan el beneficio de establecer y dotar de comedores para los trabajadores, en su numeral 4 indica que se debe “Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana” (p. 27).

La empresa camaronera en estudio cuenta con comedores dentro de sus campamentos lo cuales son dotados de víveres en excelentes condiciones semanalmente para consumo de todos sus empleados, así mismo se maneja un protocolo de alimentación balanceada debidamente aprobado por el doctor institucional y el departamento de recursos humanos.

Adicional cabe destacar que en el numeral 29 se menciona sobre la dotación de uniforme para el desempeño correcto de las labores que deba desarrollar los empleados de la camaronera a fin de cumplir con lo detallado y amparado por el código de trabajo y por el reglamento interno. La empresa productora de camarón ubicada en la parroquia Taura deberá cumplir con todos aquellos de los numerales detallados en el art 42. En el código de Trabajo en vigencia a fin de evitar cualquier tipo de multa o sanción con el órgano regulador y en beneficio de todos sus colaboradores generando un lugar de trabajo óptimo.

Art. 47.- De la jornada máxima de trabajo el Código de trabajo del Ecuador (2020) expresa que “La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario” (p. 36).

De acuerdo a este artículo del Código de Trabajo; se indica sobre el límite de horas a laboral por día está amparado en ocho horas y semanalmente cuarenta horas. La empresa en estudio deberá alinearse y cumplir con las horas estipuladas en este código a fin de evitar sanciones, organizando de mejor manera las horas de trabajo de cada colaborador considerando las funciones que se deban cumplir por parte del área de producción del crustáceo.

Capítulo III

Marco Metodológico

Diseño de la investigación

En este capítulo se puede tener una visión clara de la metodología que se aplicó en el presente trabajo de investigación, ya que esta es una parte fundamental en todo conocimiento, consiste en la revisión de métodos, técnicas y procedimientos para poder llegar a conocer la problemática y las posibles alternativas de solución a recomendar.

Esta metodología se ocupa del enfoque cuantitativo y cualitativo, en razón del problema y los objetivos a conseguir con la ejecución, además, porque en el proceso del desarrollo se utilizan técnicas de investigación numéricas para la comprensión y descripción de los hechos que permiten manipular las variables propuestas en el estudio realizado. Cabe recalcar que se trabaja en base a las dimensiones del clima organizacional las cuales se aplican a los colaboradores para medir el grado de satisfacción laboral, las cuales son: dimensión de relaciones interpersonales, estilo de dirección, de sentido de pertenencia, de retribución, de disponibilidad de recursos, de estabilidad, de claridad y coherencia en la dirección y de valores colectivos.

Enfoque de la investigación

Esta investigación se basa en un enfoque mixto; es decir cuali – cuantitativo. El enfoque cualitativo es el que busca evaluar las variables de la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura, con la información que se recolecte por parte de un diálogo tipo entrevista.

Acerca de la investigación cuantitativa se dice que utiliza “la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y confía en la medición

numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Angulo, 2012, p. 14).

Para llevarse a cabo esta investigación se utilizan instrumentos de recolección de datos, tales como el cuestionario realizado con preguntas de opciones múltiples por medio de la aplicación de una escala de Likert, los cuales son tabulados por medio de programas estadísticos y con ello tener una clara idea de las variables que influyen en la satisfacción laboral del personal de la camaronera en estudio. Así mismo se utiliza una entrevista con preguntas abiertas las cuales son contestadas por las personas que tienen relación directa con la problemática presente.

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es aquel que permite determinar hasta dónde se pretende llegar y qué resultados se esperan a partir de ella. En el presente estudio se trabaja con un alcance descriptivo y correlacional; se considera descriptivo porque permite conocer a fondo la problemática y la describe de tal manera que se puedan conocer sus dimensiones.

Se considera correlacional porque se cuenta con información de relevancia respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro, en este caso se analiza las variables que influyen en la satisfacción de los trabajadores que son sometidos al estudio (Baptista, Hernández, & Sampieri, 2017).

Una vez que se revisa el material bibliográfico se empieza poner en marcha la parte metodológica con el uso de fuentes de información primaria y secundaria, así como a la realización del diseño de las técnicas e instrumentos de investigación para posteriormente aplicarlos, contrastar los resultados, analizarlos y llegar a una conclusión, con el fin de establecer alternativas de solución a la problemática y posteriormente realizar

el diseño de estrategias para mejorar la satisfacción del personal de la camaronera en estudio.

Tipo de estudio

Para llevar a cabo el presente estudio, se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

Investigación bibliográfica y documental. - Se utilizaron diferentes textos y material electrónico para poder tener una investigación con fuentes relevantes. Para Baptista, Hernández y Sampieri (2017) “es un tipo de investigación documental; ya que se realizan consultas de diferentes textos ya sean éstos revistas, periódicos, fuentes estadísticas, documentos personales, de prensa, resultados de investigaciones anteriores y artículos de internet; con la finalidad de poder establecer un marco lógico conceptual” (p.85).

Investigación descriptiva. - Es de tipo descriptiva porque dio a conocer las características que se observaron en la situación de la problemática, con la finalidad de delimitar los hechos que conforman a cada uno de los procesos que se desarrollan internamente para determinar si los trabajadores se encuentran o no satisfechos y el por qué. Para Rush (2018) indica que “las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, la investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, mediante medidas de posición o dispersión” (p.1).

Métodos de investigación

En este estudio se trabajó en base a los siguientes métodos:

Analítico – sintético. - Este método permite separar los elementos de determinado fenómeno para luego analizarlos y componerlos con el fin de establecer conclusiones que

favorezcan a la investigación por medio de la demostración del por qué ocurre tal situación. En análisis permite descomponer un todo en partes para poder estudiar con exactitud el comportamiento de cada parte; la síntesis permite unir estas partes para establecer relaciones o conclusiones válidas (Rodríguez & Pérez, 2016).

Estadísticos. - A través de este método se ha podido tabular la información procedente de la aplicación de encuestas a los colaboradores de la empresa camaronera en estudio (Rodríguez, *et al.*, 2016).

Técnicas e instrumentos

Encuesta. - Esta técnica de investigación es la más aplicada para las investigaciones de tipo cuantitativo que cualitativo, esta técnica tiene como objetivo conocer los puntos de vista de las personas sometidas al estudio, en este caso los colaboradores de la empresa camaronera exponen su opinión en relación a la problemática presente. Es necesario recalcar que el instrumento utilizado para esta técnica es el cuestionario (ver anexo 2), mismo que está compuesto por 21 preguntas cerradas de opción múltiple evaluadas mediante escala de Likert, misma que fue creada por Rensis Likert en 1981. Esta escala se detalla a continuación:

Tabla 6. *Valores en la escala de Likert*

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota: Tomado de Rensis Likert

Las variables que se analizaron en la encuesta fueron: las condiciones de trabajo, interacción de los jefes con el personal a cargo, Bienestar en el Trabajo, clima e infraestructura.

Entrevista. – Esta técnica es utilizada para conocer los puntos de vista de las personas involucradas en el estudio, se utilizó para recabar datos por parte del Gerente de la empresa camaronera. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

Población y muestra

La población es un conjunto de individuos que cumplen con ciertas características o propiedades que son las que el investigador desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos es una población finita, si este se desconoce es infinita (Baptista, Hernández, & Sampieri, 2017).

En este caso la población del estudio estuvo constituida por 52 personas, todos colaboradores de la empresa camaronera de Taura. En cuanto a la muestra constituye la totalidad de la población ya que esta es de tamaño pequeño, por lo tanto, las encuestas fueron aplicadas a los 52 colaboradores de la empresa.

Análisis e interpretación de los instrumentos de la investigación

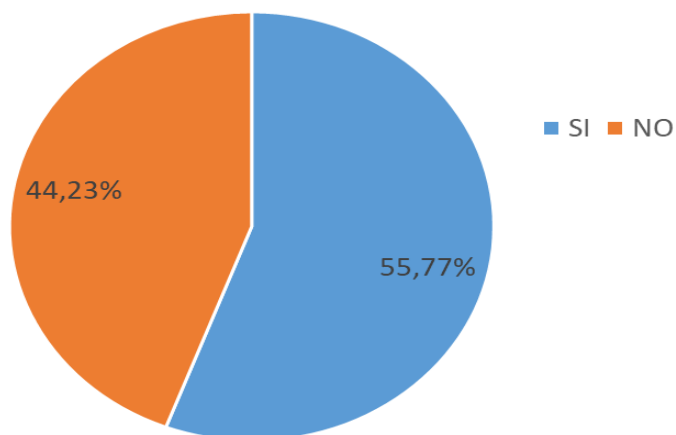
Análisis de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la camaronera de Taura

Para el desarrollo y presentación de los resultados de las encuestas realizadas se hizo uso de la herramienta informática de Google Workspace llamada Google Formularios. Todos los gráficos que se presentan a continuación pertenecen al cuestionario aplicado a la población de la empresa camaronera de Taura, los 52 colaboradores.

Preguntas generales

¿Tiene usted personal a su cargo?

Figura 3. *Personal a cargo*

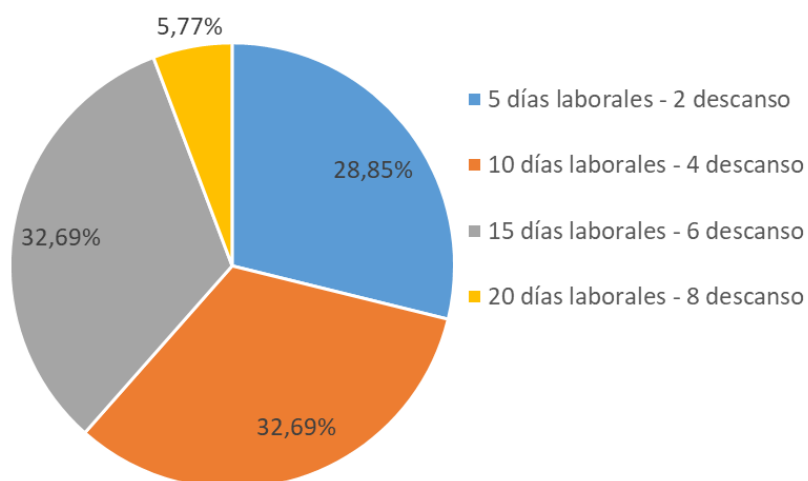


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Se observa en los resultados que el 55.77% del personal encuestado tiene personal a su cargo y el 44.23% no poseen personal a cargo. Esto indica que la mayoría de la población encuestada tiene la responsabilidad de manejar personal a su cargo.

¿Tipo de horario laboral?

Figura 4. *Tipo de horario laboral*



Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

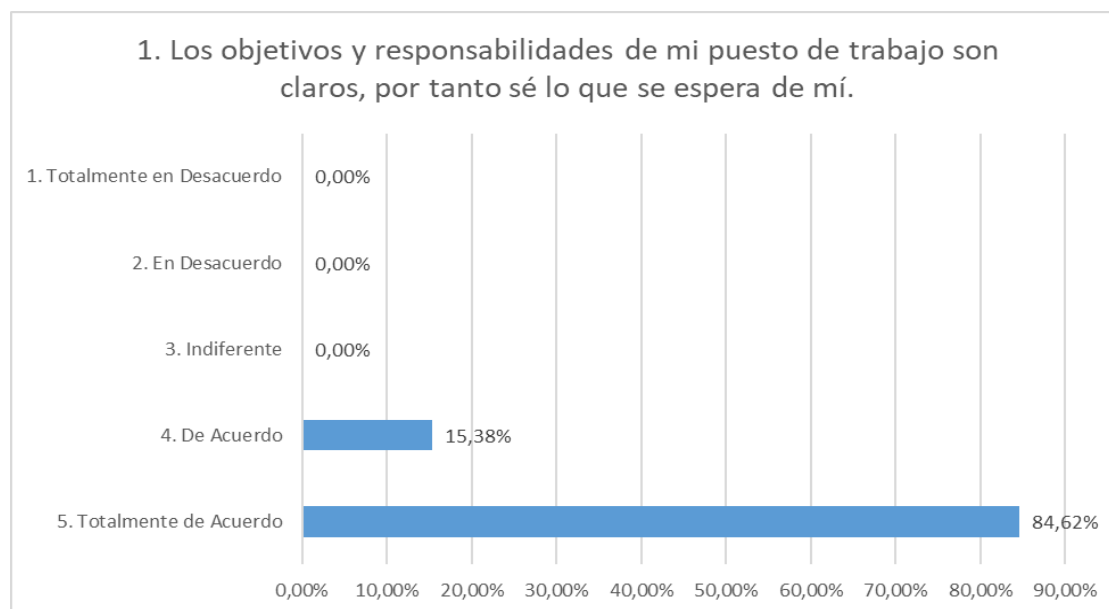
Se puede observar que el 32.69% de los encuestados tiene una jornada laboral de 10 días laborales – 4 de descanso, el 32.69% 15 días laborables – 6 de descanso, el 28.85% 5 días laborales – 2 de descanso y el 5.77% 20 días laborales – 8 de descanso. Estos resultados indican que la mayoría de personal encuestado mantiene una jornada laboral de 10 días laborales – 4 de descanso y 15 días laborables – 6 de descanso, según lo observado e información proporcionada los colaboradores que mantiene dicho horario son mandos medios como administradores, jefes de campo, asistentes de producción y técnicos de producción.

Preguntas específicas

Condiciones de Trabajo

1. Los Objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, se lo que se espera de mí.

Figura 5. *Objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo*



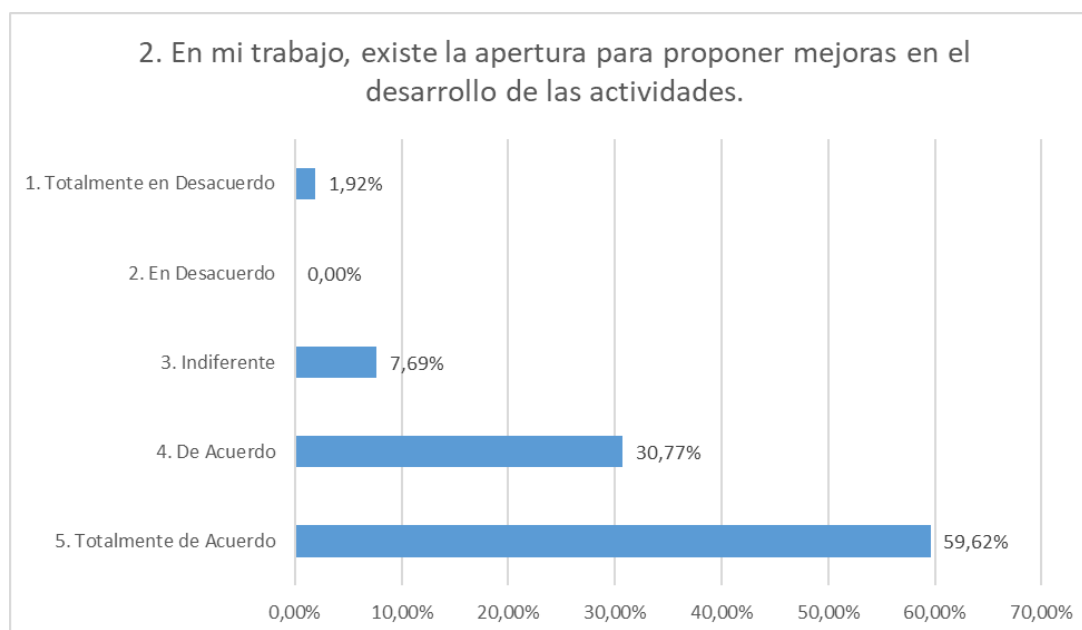
Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

De acuerdo con los resultados, se observa que el 84.62% indicó que está totalmente de acuerdo que son claros los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo y 15.38%

está de acuerdo. Esto indica que la mayoría del personal en estudio mantienen claras las metas que se fijan en la empresa, es decir, existe una seguridad de que los objetivos que se trazan para alcanzar las metas se pueden alcanzar.

2. En mi trabajo, existe la apertura para proponer mejoras en el desarrollo de las actividades.

Figura 6. *Apertura en propuesta de mejoras en el desarrollo de las actividades*

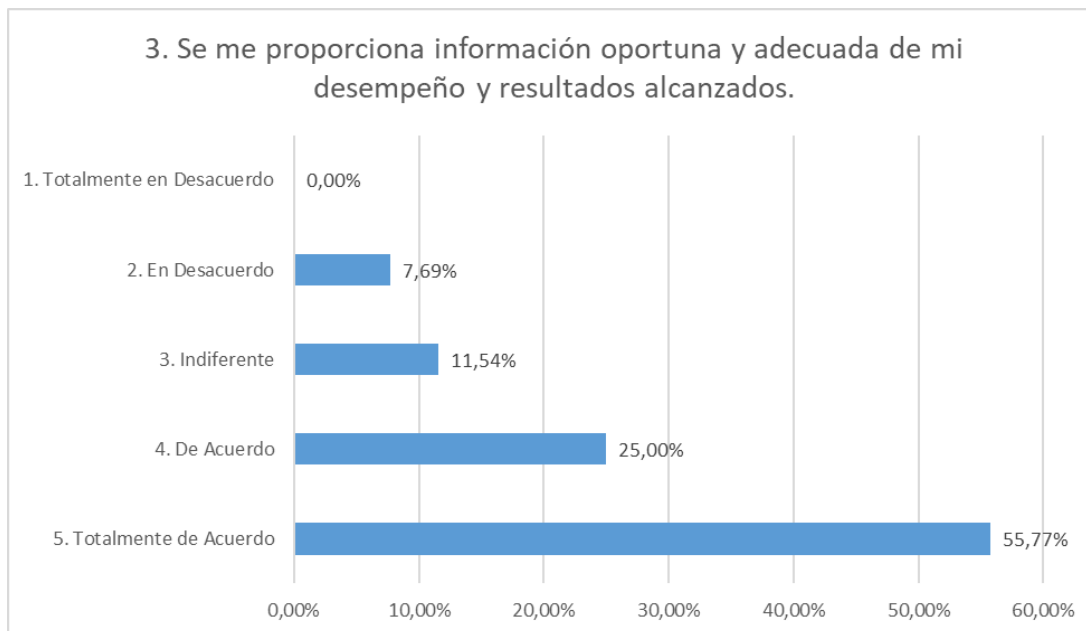


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

De acuerdo con los resultados, se observa que el 59.62% indicó que está totalmente de acuerdo con la apertura que existe para proponer mejoras en el desarrollo de las actividades, el 30.77% se encuentra de acuerdo, el 7.69% se presenta indiferente y el 1.92% está totalmente en desacuerdo. Esto nos indica que si existe una buena apertura en la propuesta de mejorar el desarrollo de las actividades que realizan los trabajadores para alcanzar la eficiencia que requiere cada uno de sus puestos laborales.

3. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.

Figura 7. *Información oportuna de desempeño y resultados alcanzados*

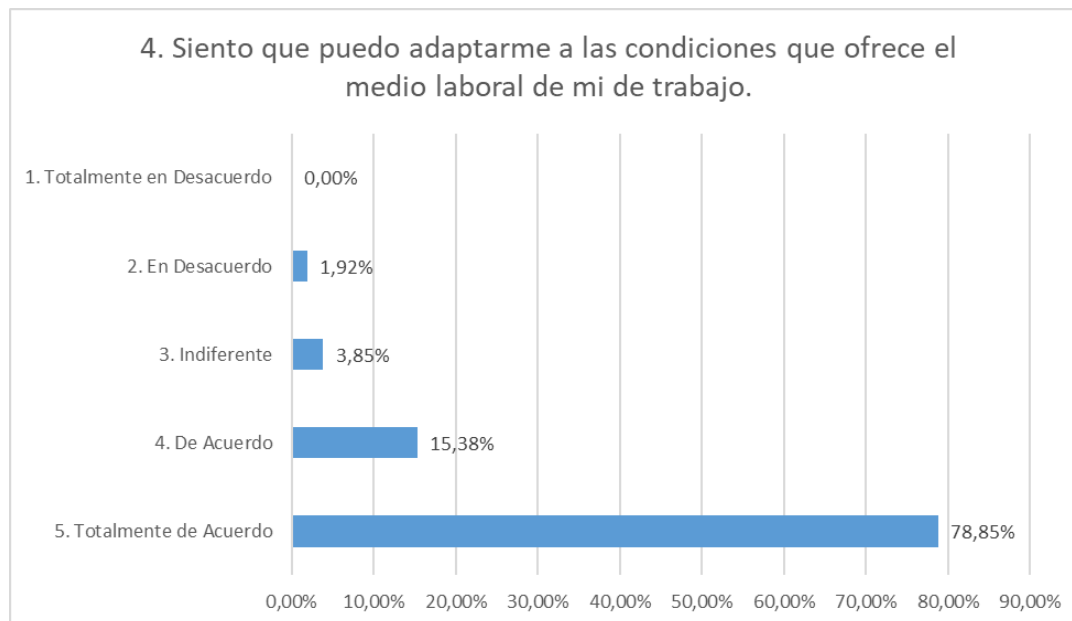


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según encuestas aplicadas a la población en estudio, el 55.77% está totalmente de acuerdo en que se le proporciona de manera oportuna y adecuada información de desempeño y resultados que alcanzan, el 25.5% está de acuerdo, el 11.54% se encuentra indiferente y el 7.69% está en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los colaboradores sometidos a estudio reciben información oportuna y adecuada, los resultados que se obtienen en evaluaciones de desempeño son expuestas al colaborador para su conocimiento, las cuales se analizan para la toma de decisiones futuras en lo que respecta al personal.

4. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi trabajo.

Figura 8. *Adaptación a las condiciones laborales*

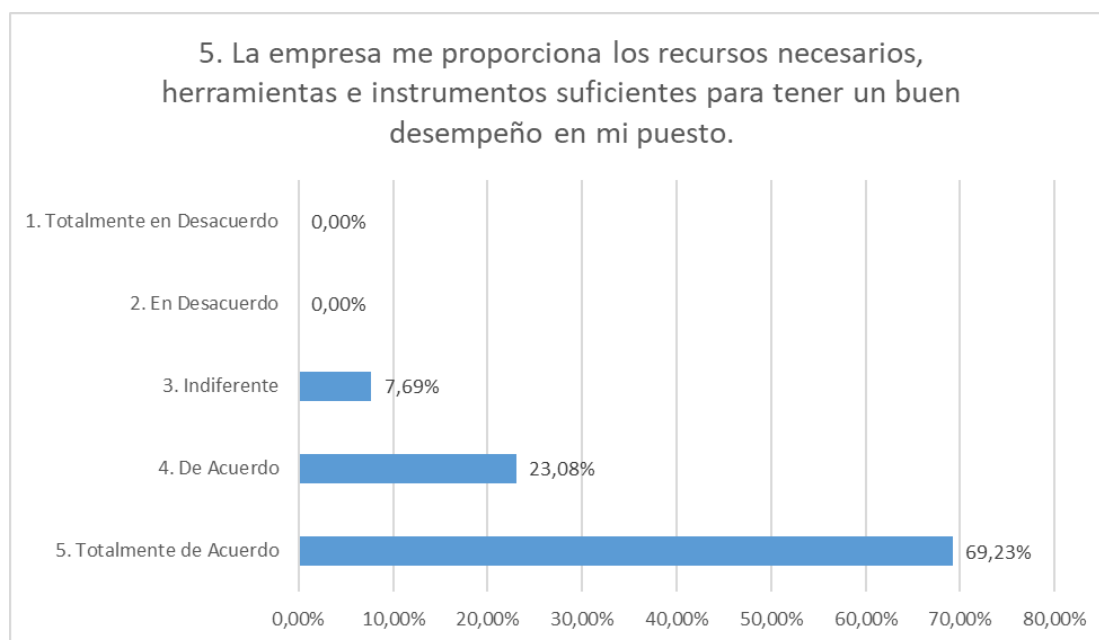


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según se puede observar en la gráfica, el 78.85% se encuentran totalmente de acuerdo en que están adaptados a las condiciones que ofrece el medio laboral, el 15.38% está de acuerdo, el 3.85% se presenta indiferente y el 1.92% se encuentra en desacuerdo. De acuerdo a los resultados se puede indicar que el mayor porcentaje de encuestados se encuentran adaptados al medio laboral que ofrece a empresa en estudio, es decir, que las condiciones de trabajo que se ofrece son buenas.

5. La empresa me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en mi puesto.

Figura 9. *Recursos, herramientas e instrumentos para desempeño de puesto laboral*

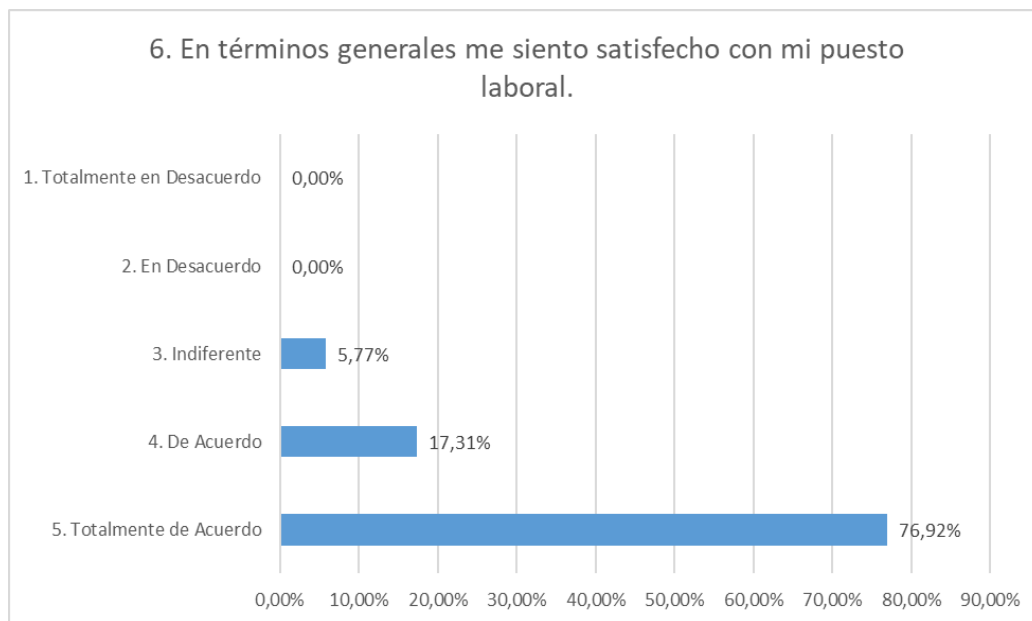


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según se puede observar en la gráfica, el 69.23% se encuentran totalmente de acuerdo en que se les proporciona los recursos, herramientas e instrumentos necesarios para el desarrollo laboral, el 23.08% está de acuerdo y el 7.69% se encuentra indiferente. Estos resultados indican que la mayoría de colaboradores opinan que se les proporciona los recursos, herramientas e instrumentos necesarios para el desarrollo correcto de sus actividades, lo cual es positivo e importante para tener una eficiente gestión en la empresa.

6. En términos generales me siento satisfecho con mi puesto laboral

Figura 10. *Satisfacción en el puesto laboral*

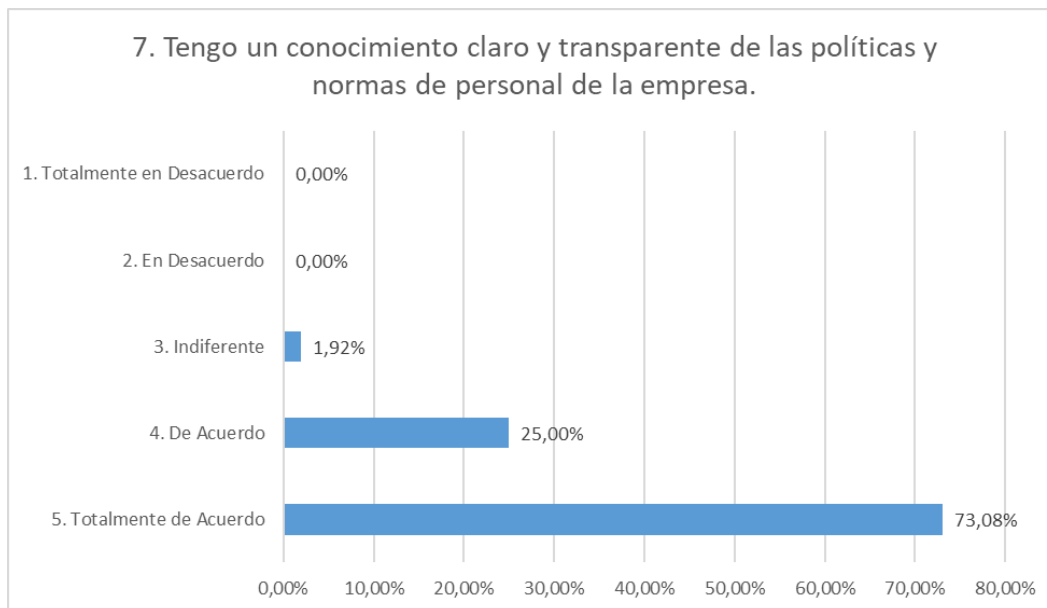


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según se puede observar en la gráfica, el 76.92% se encuentran totalmente de acuerdo y satisfecho con su puesto laboral, el 17.31% se encuentra de acuerdo y el 5.77% esta indiferente. En términos generales se puede indicar, que los colaboradores se encuentran a gusto con el puesto laboral que desempeña, estos resultados son importantes ya que podemos evidenciar que en términos generales existe satisfacción laboral en la empresa.

7. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la empresa

Figura 11. *Conocimiento de políticas y normas de personal*

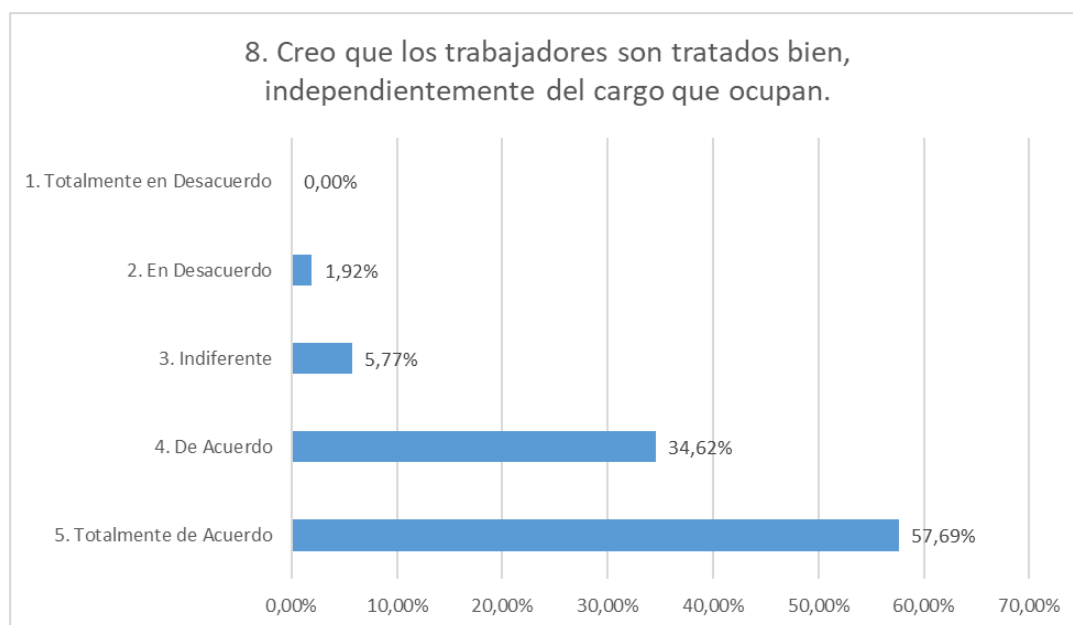


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

De acuerdo a los resultados, el 73.08% se encuentran totalmente de acuerdo, el 25.00% se encuentra satisfecho y el 1.92% indiferente. Estos resultados indican que la mayor parte de los colaboradores mantiene un claro conocimiento de las políticas y normas del personal de la empresa.

8. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.

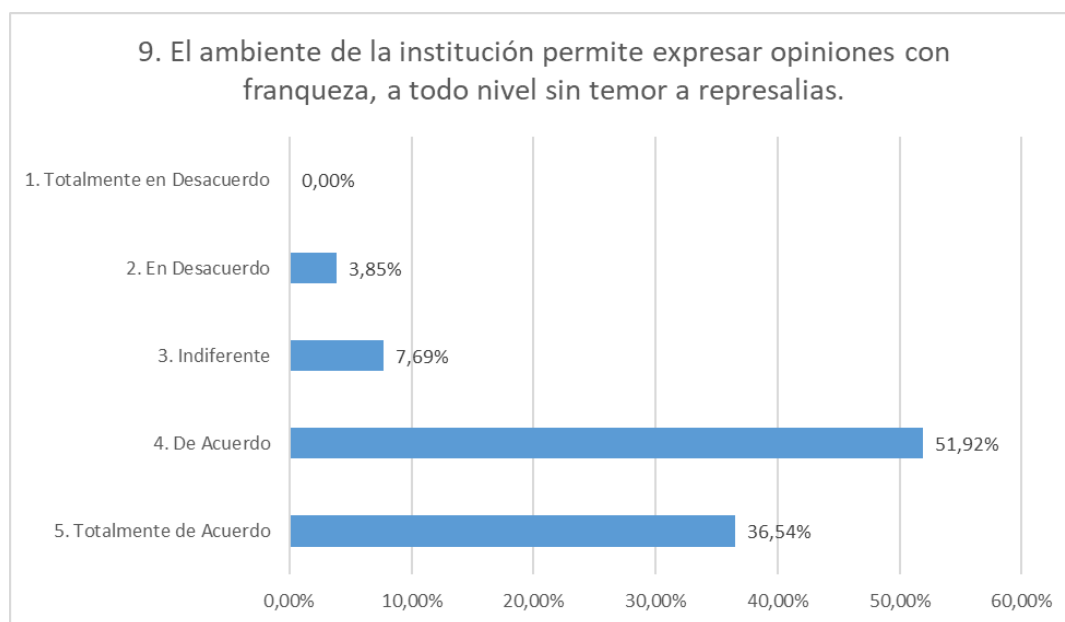
Figura 12. *Buen trato a trabajadores*



Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según se puede observar en la gráfica, el 57.69% se encuentran totalmente de acuerdo de que los colaboradores son tratados bien indistintamente al cargo que ocupan, el 34.62% se encuentra de acuerdo, el 5.77% es indiferente y el 1.92% está en desacuerdo al trato que recibe cada trabajador. Estos resultados nos dan a conocer que el trato que recibe cada colaborador en su mayoría es el correcto, es decir, existe una igualdad de consideración entre compañeros.

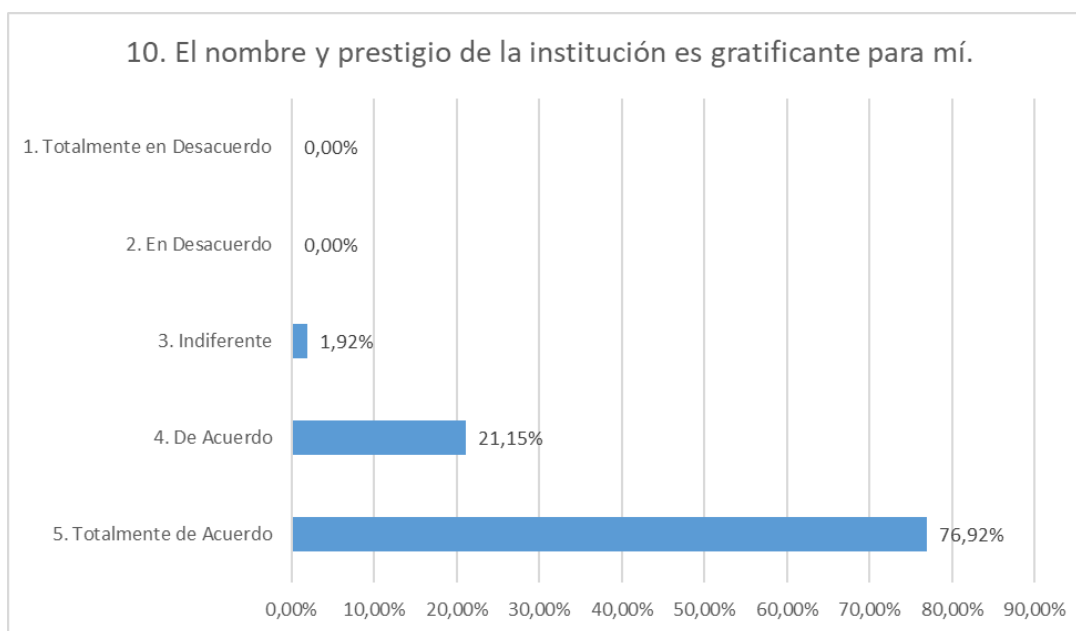
9. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.

Figura 13. *Ambiente Laboral*

Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según se puede observar en la gráfica, el 51.92% de los colaboradores están de acuerdo en que pueden expresarse con franqueza en la institución sin temor a represalias, el 36.54% se encuentran totalmente de acuerdo, el 7.69% se encuentra indiferente y el 3.85% no está de acuerdo. Los resultados nos reflejan que en su mayoría los colaboradores se encuentran satisfechos con que se les permita expresarse con franqueza sin miedos a que existan represalias posteriores, es decir, existe una libertad de expresión entre colaboradores.

10. El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.

Figura 14. *Prestigio de la institución*

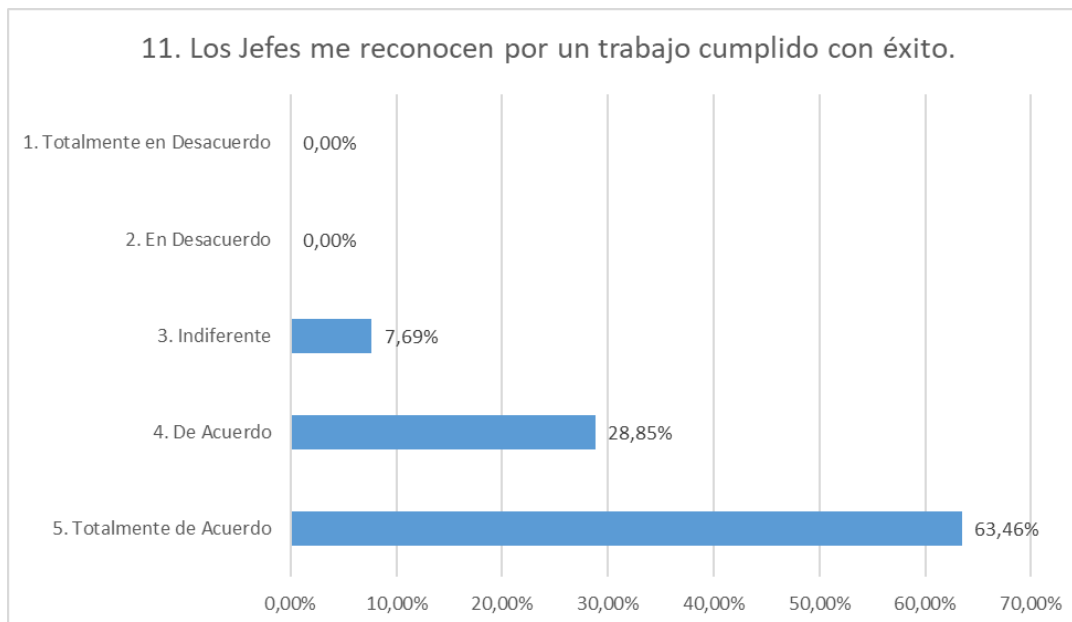
Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según encuestas aplicadas a la población en estudio, el 76.92% de los colaboradores está totalmente de acuerdo sobre que el nombre y prestigio de la institución es gratificante para ellos, el 21.15% está de acuerdo y el 1.92% se encuentra indiferente. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores les es importante que la empresa mantenga prestigio frente a terceros, genera respaldo y seguridad para su puesto de trabajo.

Interacción de los jefes con personal a cargo

11. Los jefes me reconocen por un trabajo cumplido con éxito.

Figura 15. *Reconocimiento al trabajo*

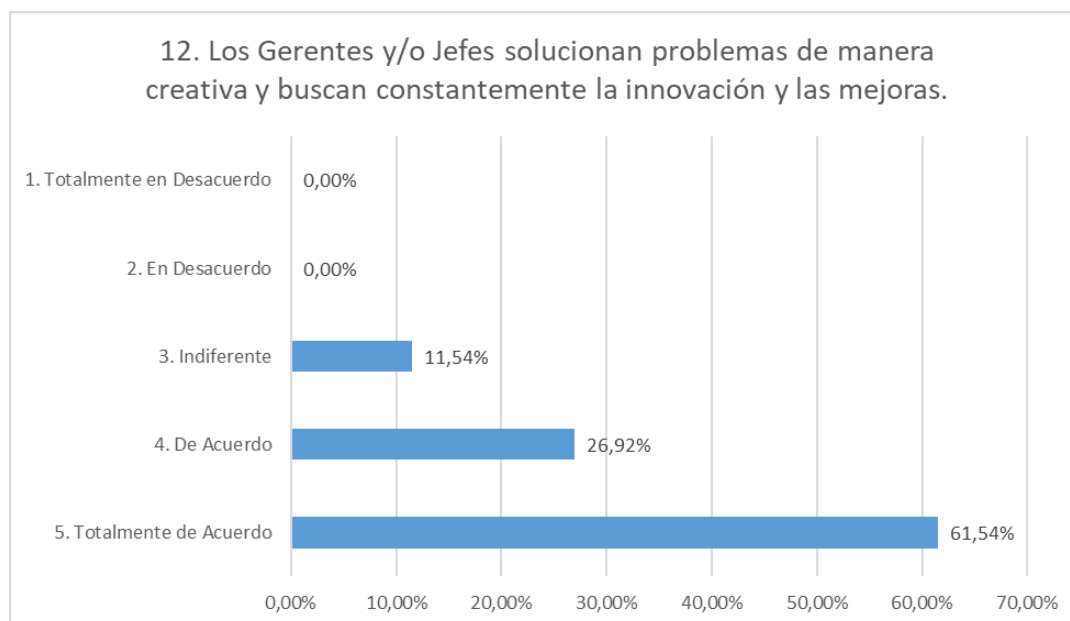


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según se puede observar en la gráfica, el 63.46% de los colaboradores encuestados se encuentran totalmente de acuerdo en que se les reconoce por un trabajo que se cumple con éxito, el 28.85% se encuentra de acuerdo y el 7.69% se encuentra indiferente. Los resultados reflejan que los colaboradores son reconocidos por su jefe por la ejecución de un trabajo eficiente y que se cumple con éxito, es decir, existe la motivación por parte de los jefes hacia sus colaboradores.

12. Los Gerentes y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.

Figura 16. Solución de problemas de los Gerentes y/o Jefes

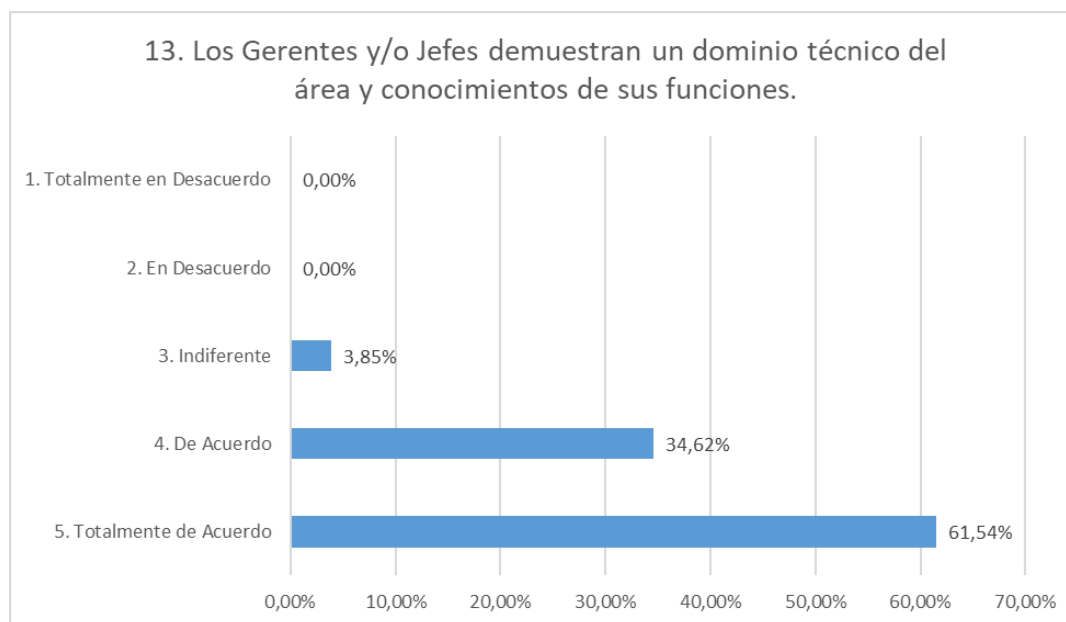


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Por medio de la encuesta se pudo constatar, el 61.54% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que los gerentes y/o jefes solucionan los problemas de manera creativas y buscan la innovación y mejoras, el 26.92% de los colaboradores están de acuerdo, sin embargo, el 11.54% se encuentra indiferente con respecto a la pregunta realizada en el cuestionario. Es importante mencionar que la mayoría de colaboradores que están totalmente de acuerdo se encuentran satisfechos con la ejecución de los trabajos que realizan los Jefes y Gerentes.

13. Los Gerentes y/o Jefes demuestran un dominio técnico del área y conocimientos de sus funciones.

Figura 17. *Dominio Técnico y Conocimientos de Gerentes y/o Jefes*

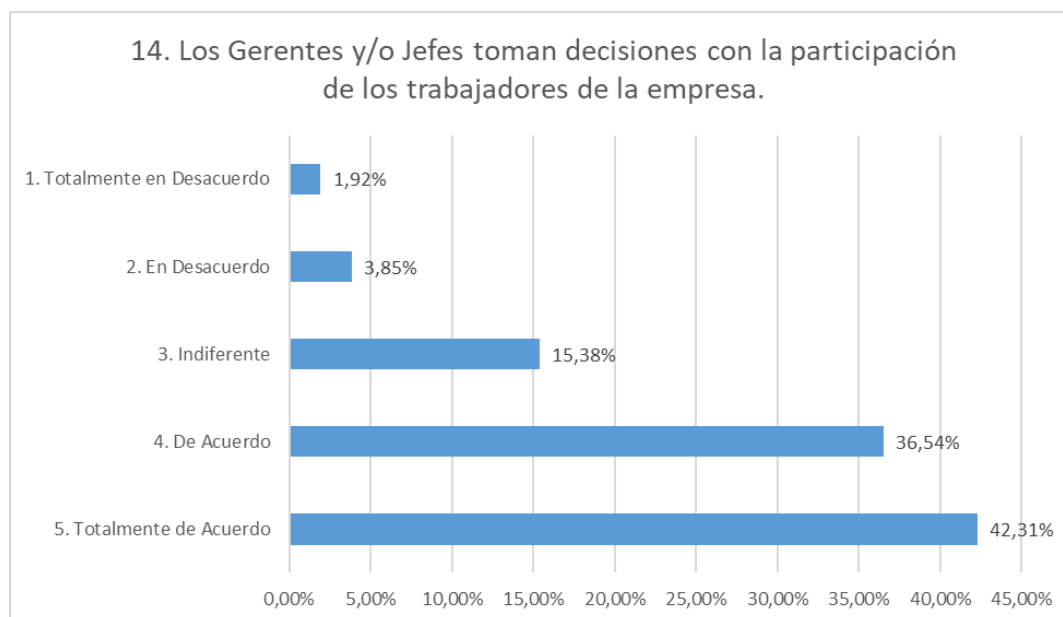


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según los resultados de la encuesta, se pudo observar que el 34.62% estuvo de acuerdo con respecto a así los gerentes y jefes demuestran un conocimiento y dominio técnico de sus funciones, el 3.85% entregó una respuesta neutral, pero el 61.54% que representa el porcentaje de altitud en donde los colaboradores están totalmente de acuerdo. Se puede observar que la mayoría de los encuestados opina que los Gerentes y Jefes se encuentran capacitados para la ejecución de sus funciones generan seguridad y respaldo en ellos.

14. Los Gerentes y/o Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores de la empresa.

Figura 18. *Participación de trabajadores en la toma de decisiones*

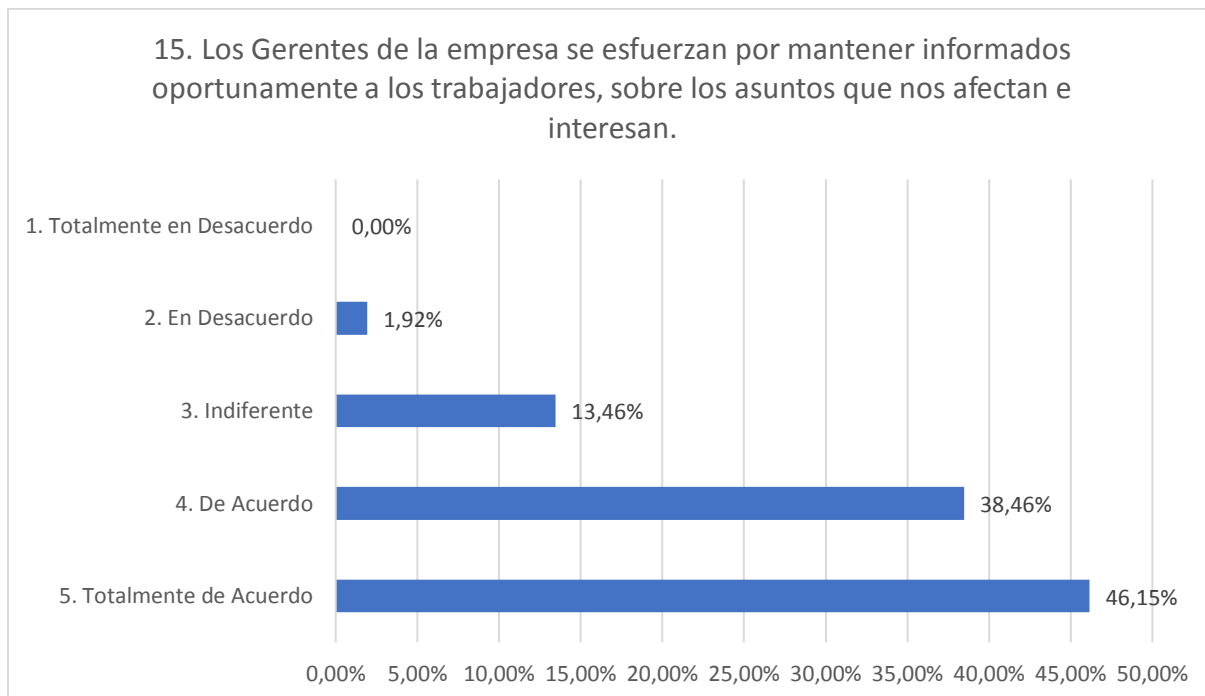


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

El 42.31% de los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo en que son tomados en cuenta para la toma de decisiones en la empresa, el 36.54% están de acuerdo con la pregunta, el 15.38% mantiene dudas ya que se presentan indiferentes; mientras que el 3.85% está en desacuerdo, además un menor porcentaje, representado por el 1.92% está totalmente en desacuerdo.

15. Los Gerentes de la empresa se esfuerzan por mantener informados oportunamente a los trabajadores, sobre los asuntos que nos afectan o interesan.

Figura 19. *Información oportuna a los trabajadores*

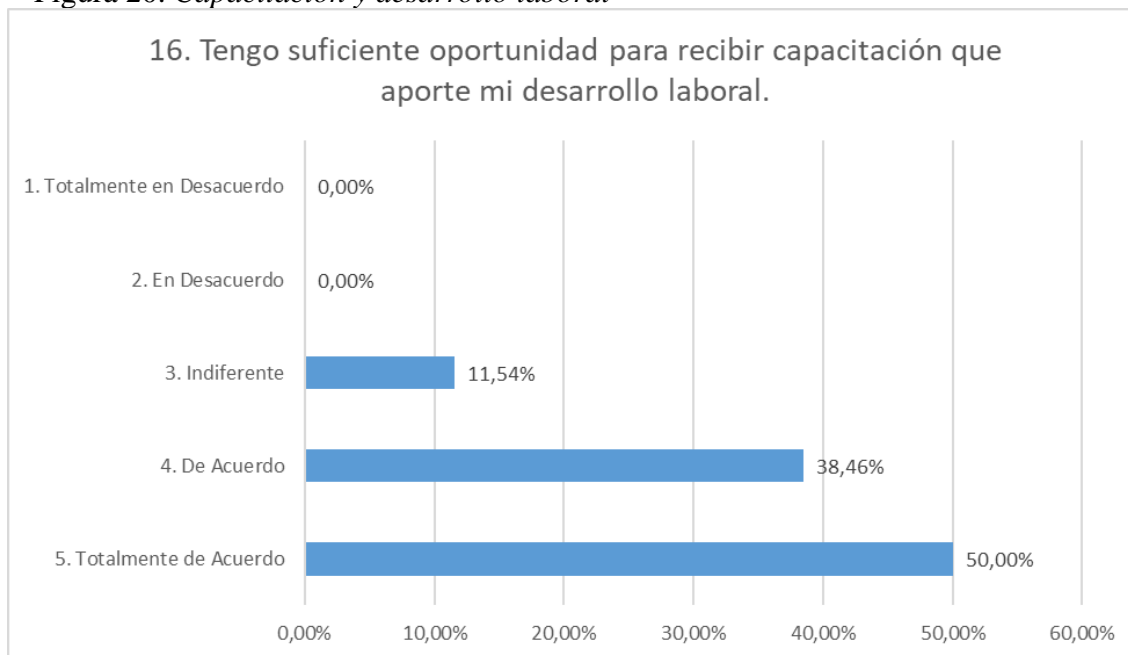


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Se consultó a los colaboradores sobre si los Gerentes y/o Jefes los mantienen oportunamente informados sobre asuntos que los afectan o interesan, en donde se pudo constatar que el 38.46% se encuentra de acuerdo con respecto a la pregunta, el 1.92% estuvo en desacuerdo, el 13.46 % estuvo indiferente; sin embargo, el 46.15% estuvo totalmente de acuerdo.

16. Tengo suficiente oportunidad de recibir capacitación que aporte mi desarrollo laboral.

Figura 20. *Capacitación y desarrollo laboral*



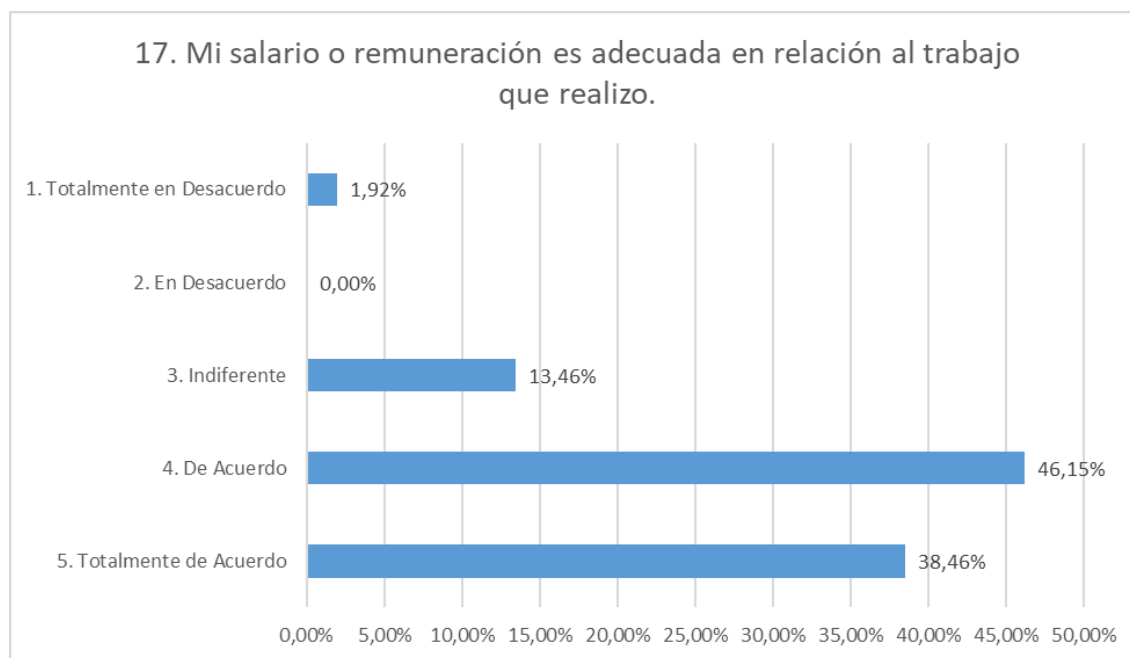
Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Se pudo analizar por medio del resultado que el 50% se encuentra totalmente de acuerdo, el 38.46% se encuentra de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que el 11.54% mantiene dudas sobre su respuesta, pues se mantiene indiferente. Los resultados nos indican que existe un porcentaje mayor de trabajadores que considera que tienen la oportunidad a través de capacitaciones adquirir aportes positivos en el desarrollo laboral.

Bienestar en el Trabajo

17. Mi salario o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo

Figura 21. *Satisfacción respecto al salario o remuneración*



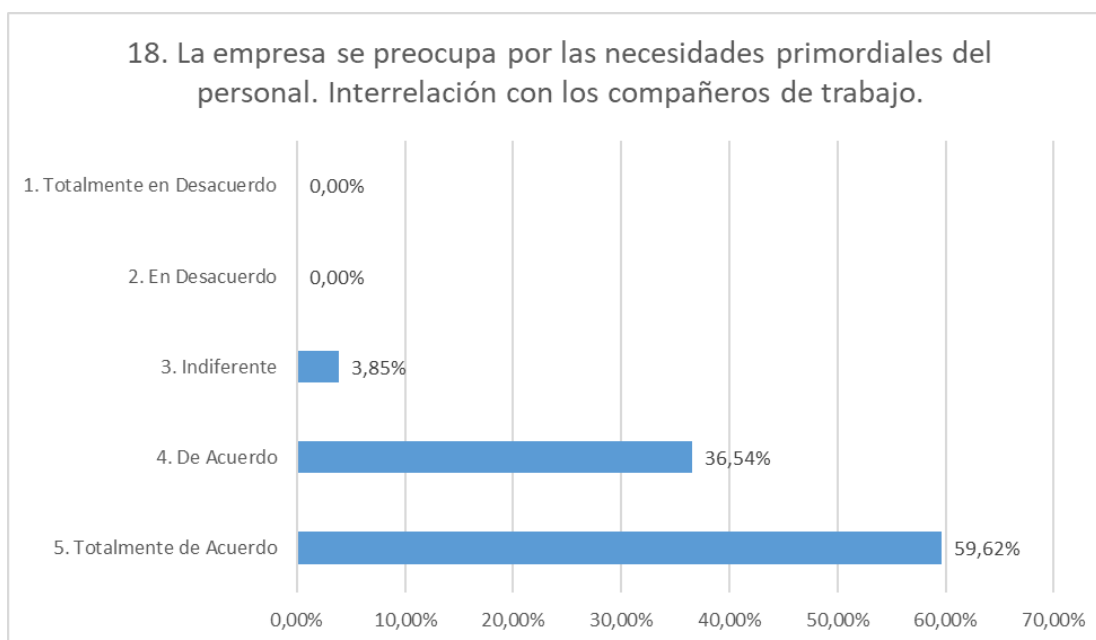
Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Se pudo interpretar mediante los resultados que el 38.46% de colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo, el 13.46% no está seguro puesto que marcaron que les es indiferente la pregunta, mientras que en porcentaje menor el 1.92% opinan que no están de acuerdo, sin embargo, con mayor incidencia con el 46.15% está de acuerdo en que su salario o remuneración que perciben por de desarrollo de su puesto laboral es el adecuado.

18. La empresa se preocupa por las necesidades primordiales del personal.

Interrelación con los compañeros del trabajo.

Figura 22. *Necesidades primordiales del personal*

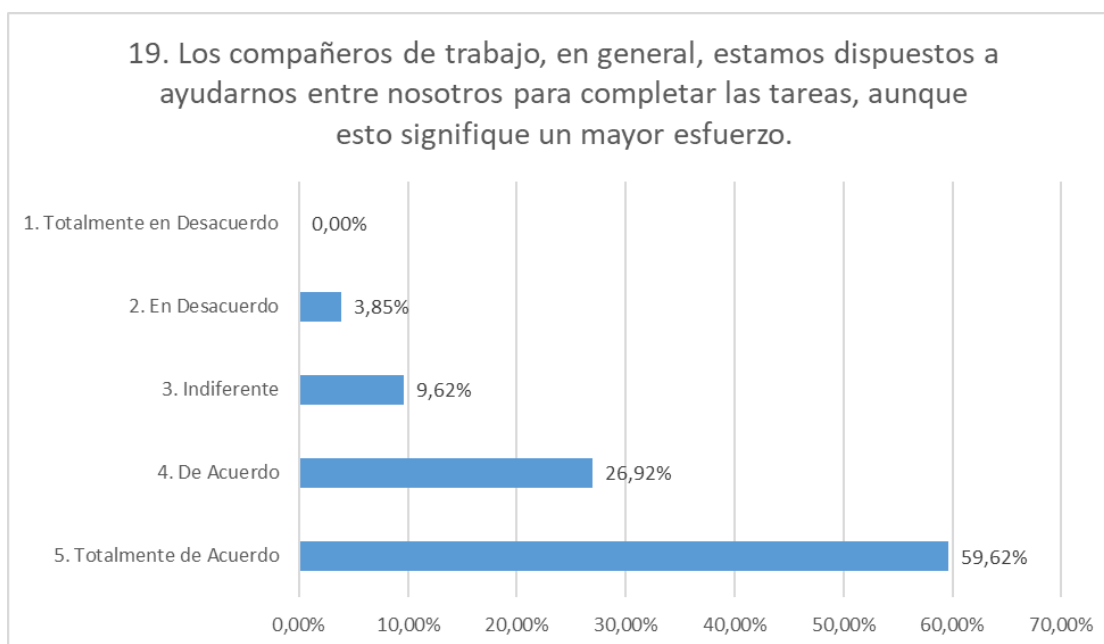


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según encuestas aplicadas a la población en estudio, el 59.62% de los colaboradores está totalmente de acuerdo sobre que la empresa se preocupa por las necesidades primordiales del personal, el 3.85% se encuentra indiferente, mientras que el 36.54% está de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores mantienen su opinión de que la empresa mantiene el compromiso que preocuparse por sus necesidades y el buen convivir entre colaboradores.

19. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.

Figura 23. *Bienestar entre compañeros*

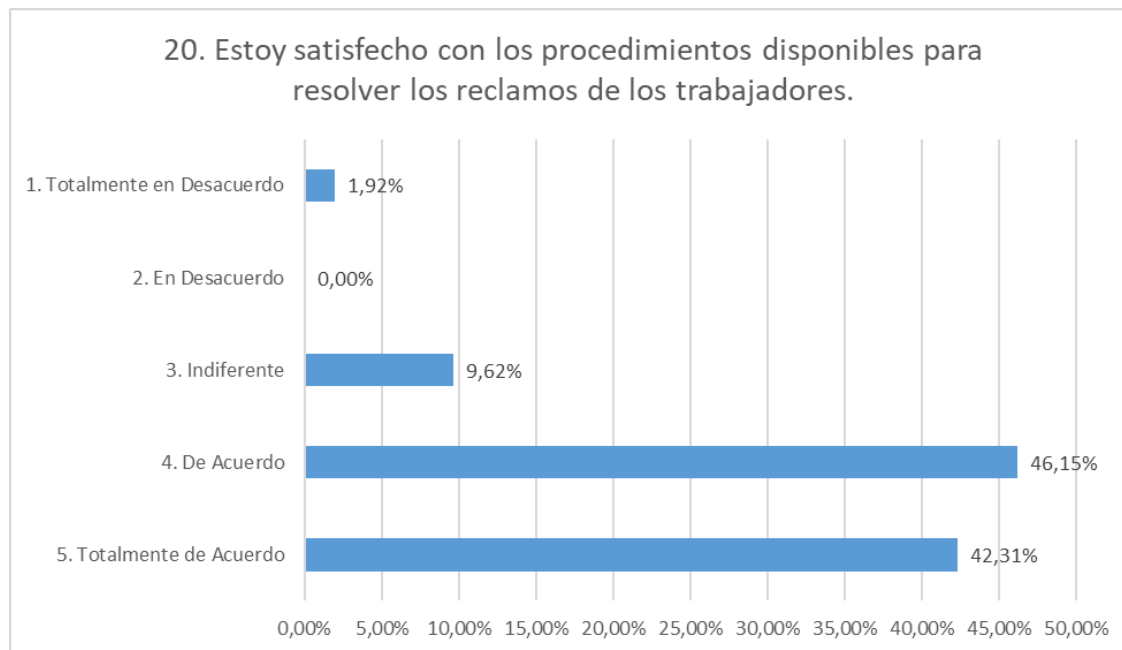


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Con respecto al bienestar entre compañeros, el 59.62% opina que están totalmente de acuerdo en que recibirían ayuda entre compañeros a fin de completar las tareas laborales, el 26.92% opina que está de acuerdo, el 9.62% se encuentra indiferente, mientras que existe un 3.85% que opina que no está de acuerdo. Los resultados en su mayoría reflejan que existe un porcentaje mayor de compañerismo entre trabajadores que están dispuestos a ayudarse en el desarrollo de sus actividades lo cual genera lazos de compañerismo.

20. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.

Figura 24. *Satisfacción respecto a la resolución de reclamos de trabajadores*

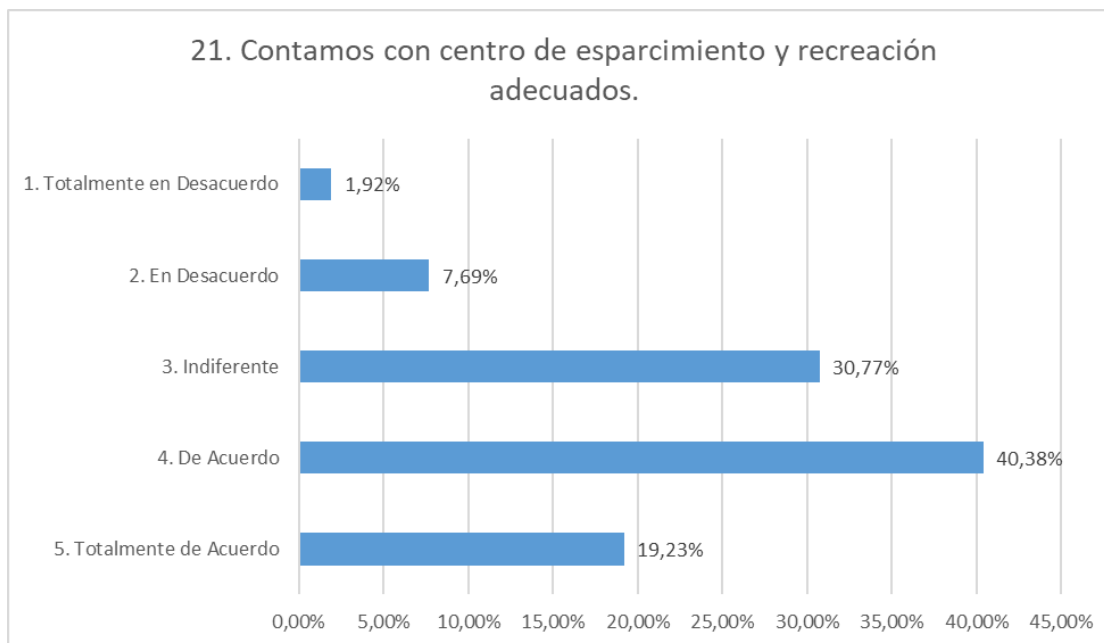


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según se puede observar en la gráfica, el 47.1% de los colaboradores encuestados se encuentran de acuerdo y satisfechos con los procedimientos que se aplican para la resolución reclamos que se presenten en la empresa, el 41.2 se encuentra de acuerdo, el 9.8% es indiferente, mientras que el 2% está totalmente en desacuerdo con estos procedimientos disponibles.

21. Contamos con centro de esparcimiento y recreación adecuados.

Figura 25. Bienestar respecto a centro de esparcimiento y recreación

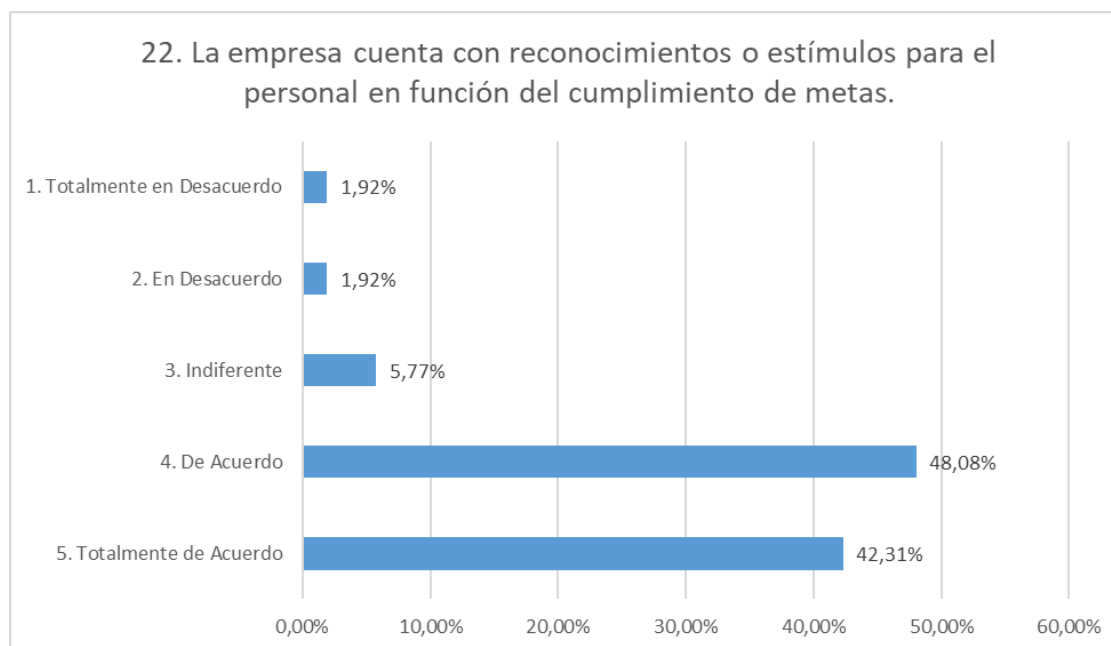


Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

De acuerdo a los resultados, el 19.6% de trabajadores está totalmente de acuerdo en que cuentan con centro de esparcimiento y de recreación, el 2% está totalmente en desacuerdo y el 7.8% está en desacuerdo. Mientras tanto el 31.4% se encuentra indeciso pero el 39.2% se encuentra de acuerdo. Los resultados se encuentran variados ya que según lo expresado por los colaboradores existen obras en curso de los centros de esparcimiento y recreación.

22. La empresa cuenta con reconocimientos o estímulos para el personal en función del cumplimiento de metas

Figura 26. *Reconocimientos o estímulos para el personal*



Nota: Tomado de encuestas aplicadas a la población en estudio, realizado por Peña Erika, (2021).

Según se puede observar en la gráfica, el 41% de colaboradores opinan que están de totalmente de acuerdo, el 5.9% se encuentra en dudas de su respuesta, el 2% no está de acuerdo, mientras que el 49% está de acuerdo con los reconocimientos o estímulos que reciben por parte de la empresa, pero en un porcentaje mucho menor el 2% está totalmente en desacuerdo. Los resultados que se obtuvieron en esta pregunta fueron variados, pero un índice mayor indica que los trabajadores están satisfechos con los apremios que reciben por parte de la administración de la empresa en estudio.

Análisis del Resultado de la entrevista al Gerente

Se aplicó una pequeña entrevista a la Gerente de la empresa en estudio, quien también desempeña el rol de gerente de Recursos humanos, para conocer el punto de vista sobre sus colaboradores en el ámbito de la satisfacción laboral. A continuación, se detallan un resumen de las respuestas proporcionadas para esta investigación.

Se entrevistó a la gerente general de Nesoder S.A., la misma que indico que desde su observación se encuentra realizando un arduo trabajo a través de visitas quincenales a campo para que sus colaboradores tengan claro el desarrollo de sus funciones en la empresa y responsabilidades que mantiene, adicional que estas visitas han generado un resultado positivo ya que se mantiene informada puede dar seguimiento constantemente a los trabajos y pendientes que se generan en cada visita.

Respecto al clima laboral menciona que en conjunto al departamento de RR.HH. se encuentra trabajando para desarrollar el plan anual de capacitación para sus trabajadores y asimismo la incorporación de beneficios adicionales que pueda brindar a sus trabajadores, adicional menciona que existen aspectos que mejorar en la convivencia de los colaboradores porque existen puestos de alta rotación lo que hace que no se formalicen por un tiempo prolongado los equipos de trabajo. La ejecución de trabajos manuales y que demandan mayor esfuerzo físico también es uno de los aspectos que se está trabajando a fin de disminuir el agotamiento en los trabajadores, la distribución correcta de horas extras en trabajos nocturnos como la pesca se han mejorado a través del uso de maquinaria para la aceleración de las horas de trabajo.

Sobre la creación de un plan de incentivos a los colaboradores opina que cada año se encuentra en búsqueda de nuevos incentivos que ofrecer a sus colaboradores tanto remunerados como no remunerados a fin de incentivar al recurso humano y que se encuentra abierta a escuchar propuestas de mejora sobre la satisfacción laboral que mantiene actualmente en su representada.

Análisis del Resultado de las dimensiones aplicadas

Se realizó la aplicación del instrumento para evaluar las dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores de la camaronera, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 7. *Cuestionario basado en los indicadores de la satisfacción laboral*

DIMENSIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES					
ítem a evaluar	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1 Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	17%	27%	21%	35%	0%
2 Soy aceptado por mi grupo de trabajo, los miembros del grupo no son distantes conmigo	42%	35%	23%	0%	0%
3 El grupo de trabajo valora mis aportes	58%	29%	0%	13%	0%
DIMENSIÓN DE ESTILO DE DIRECCIÓN					
ítem a evaluar	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
4 Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	52%	29%	19%	0%	0%
5 Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	38%	19%	13%	29%	0%
6 Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias.	62%	25%	13%	0%	0%
DIMENSIÓN DE SENTIDO DE PERTENENCIA					
ítem a evaluar	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
7 Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	35%	19%	0%	46%	0%
8 Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución	22%	10%	68%	0%	0%
9 Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes	19%	60%	21%	0%	0%
DIMENSIÓN DE RETRIBUCIÓN					
ítem a evaluar	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10	Realmente me interesa el futuro de la empresa	63%	19%	17%	0%	0%
11	Existen incentivos, premios o cualquier tipo de regalo por parte de la empresa	54%	46%	0%	0%	0%
12	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	60%	23%	17%	0%	0%

DIMENSIÓN DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

	ítem a evaluar	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
13	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	77%	19%	4%	0%	0%
14	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	38%	19%	13%	29%	0%
15	La iluminación del área de trabajo no es deficiente	87%	12%	2%	0%	0%

DIMENSIÓN DE ESTABILIDAD

	ítem a evaluar	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
16	La Institución despide al personal teniendo en cuenta su desempeño.	0%	0%	17%	58%	25%
17	La institución brinda estabilidad laboral.	19%	40%	35%	6%	0%
18	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	77%	23%	0%	0%	0%

DIMENSIÓN DE CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN

	ítem a evaluar	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
19	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.	17%	48%	35%	0%	0%
20	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.	54%	46%	0%	0%	0%
21	Las metas de la Institución son entendibles	35%	62%	4%	0%	0%

DIMENSIÓN DE VALORES COLECTIVOS

ítem a evaluar	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
22 El trabajo en equipo con otros departamentos es bueno.	19%	29%	52%	0%	0%
23 Cuando necesito información de otros departamentos la puedo conseguir fácilmente.	0%	0%	0%	85%	15%
24 Cuando las cosas salen mal, los departamentos son rápidos en aceptar su responsabilidad.	0%	29%	35%	37%	0%

Nota: Tabla de resultados de la evaluación de cada dimensión del cuestionario realizado a los colaboradores

Una vez aplicado el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral a través de las dimensiones, se obtuvo como resultado que, en la dimensión que existen más falencias fue en la de disponibilidad de recursos empresariales, esto con el 87% de colaboradores que indicaron que hace falta iluminación adecuada en su puesto de trabajo, así mismo que los espacios en muchas ocasiones no son los necesarios; otra dimensión en la que se encontraron falencias fue la de valores colectivos, puesto que el 85% de los trabajadores indicaron que muy pocas veces se puede conseguir información por parte de otros departamentos; la dimensión que también presentó falencias fue la de retribución con el 63% ya que según los colaboradores, hace falta incentivos, regalos o premios que motiven a los trabajadores a continuar haciendo un buen trabajo, así mismo la dimensión de dirección fue evaluada con un valor alto, puesto que el 60% indicó que muchas veces sus aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución.

Conclusión de los resultados

A través de la encuesta aplicada a la población de la empresa en estudio se pudo observar que dentro de la empresa existe un alto nivel de satisfacción en la mayoría de los colaboradores, ya que consideran que esta mantiene años de experiencia en el campo de la

acuacultura y que a través de los años se ha ido corrigiendo y mejorando desde sistemas de producción, así como el bienestar del colaborador. Sin embargo, al tratarse de una actividad que genera producción total el año y su cuidado es 24/7, la presencia de estrés, agotamiento y rutinas, están presentes en los empleados de esta institución.

La empresa Nesoder S.A. refleja por medio de los resultados que es una empresa que se preocupa por el recurso humano ya que se puede observar que existe total acuerdo en el conocimiento de las actividades que debe realizar cada colaborador, en el salario que percibe cada uno de ellos, en el trato que reciben por parte de sus jefes y que sin temor a ninguna represalia puede expresarse libremente frente a cualquier colaborador más. Adicional que existe la apertura para la capacitación y desarrollo laboral, para el crecimiento interno de los empleados dentro de la empresa.

Asimismo, se ha podido observar que la empresa se encuentra preocupada por el bienestar de cada uno de sus colaboradores, por lo que se encuentra con obras en curso para la construcción y mejoramiento de espacios de esparcimiento y recreación, que significan de mucha importancia para uso inmediato de los colaboradores y que a la vez los mantiene ansiosos y emocionados por la culminación de estos trabajos.

Existe en menor proporción, pero no menos importante de resultados de las encuestas en donde se refleja la indecisión y el desacuerdo al responder las preguntas realizadas por parte del personal. Los cuales son objeto de trabajo para esta investigación y así conseguir mejorar el clima laboral que mantienen actualmente.

En cuanto al cuestionario realizado para medir la satisfacción laboral de los colaboradores a través de las dimensiones, dicho cuestionario se encontró dividido en ocho secciones compuestas por tres ítems cada una, a través de lo cual se pudo constatar que en la dimensión que existen más falencias fue en la de disponibilidad de recursos empresariales y en la dimensión de valores colectivos.

Capítulo IV

Propuesta

El presente capítulo se desarrolla la propuesta en base a los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados a los colaboradores de una empresa camaronera. En donde se pudo constatar que la mayoría de encuestados presentan una favorable satisfacción laboral de acuerdo con las funciones y desarrollo de actividades que se realizan en la institución. Pero existe un porcentaje de colaboradores que presentan desacuerdo frente a los temas consultados y también duda e incertidumbre. Estos últimos son considerados como personas no satisfechas en el estudio realizado los cuales también entran como parte de estudio para el desarrollo de las propuestas sugeridas a la empresa en estudio.

El desarrollo de la presente propuesta busca generar de manera positiva que los colaboradores creen una empatía generalizada en la organización, es decir, un sentido de pertenencia y comodidad hacia ella. Teniendo como resultado, colaboradores más positivos y responsables con su puesto de trabajo, que generen entre sus demás compañeros y en futuras contrataciones la tranquilidad de que pueden sentirse como en su segundo hogar y que el trabajo realizado al final del día será motivo de recompensa para todos. Todo esto solo cumpliendo el plan de acción que se propone.

Adicional se espera que los resultados positivos sean también para la empresa en estudio, es decir, si los colaboradores se encuentran respaldados y satisfechos laboralmente, el trabajo realizado por cada uno de ellos será más eficiente y eficaz, el sentido de pertenencia será superior y generara mejores resultados en todos los ámbitos. Es necesario trabajar en el diseño de la propuesta para disminuir y contrarrestar la insatisfacción laboral que existe actualmente entre los colaboradores, teniendo como

beneficiarios directos a ellos y a su familia, con el fin de que la empresa alcance y supere los índices de eficiencia y satisfacción laboral actuales.

Beneficiarios

Los beneficiarios directos serán todos los colaboradores de la empresa Nesoder. S.A., personas que servirán de ejemplo para el desarrollo de aplicación de propuestas para mejorar su ambiente laboral – personal y relaciones laborales entre compañeros. Al mejorar estos dos puntos se podrá visualizar una mejora en rendimiento en trabajo y sobre todo un resultado de trabajo bien realizado. Adicional mantendrá beneficiarios indirectos como son los cónyuges, hijos y familiares en general. Ya que estos planes de mejora se desarrollan con el fin de disminuir y erradicar el estrés laboral y personal, causados por el ausentismo que se genera día a día dentro de la empresa y fuera de ella.

Objetivo general de la propuesta

El objetivo de esta propuesta es diseñar un plan de mejora para que el personal incremente su satisfacción laboral.

Objetivos específicos de la propuesta

- Brindar una herramienta que mejore el aprendizaje de los trabajadores por medio de la aplicación del plan de mejora en la camaronera.
- Realizar una planificación de charlas y talleres dirigida a directivos y trabajadores, que permitan mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución.
- Socializar con el personal de manera eficiente acerca de los procesos internos de la institución para lograr la satisfacción laboral.

Detalle de la propuesta

Una vez analizados los resultados obtenidos en base a las encuestas aplicadas, a la entrevista y al cuestionario basado en las dimensiones para medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa en estudio, se puede indicar que de acuerdo a las variables de clima organizacional, desarrollo de las actividades, espacio y recreación, incentivos, se deja claro que se deben implementar las siguientes opciones para mejora de la satisfacción laboral del personal, ya que si bien es cierto en las demás variables se encuentran satisfechos, hace falta crear espacios de recreación tanto para el trabajador como para sus familiares, así como un programa de incentivos:

- Construcción de una cancha de volley
- Contratación de un seguro privado de medicina pre pagada
- Viaje de integración a resort
- Entrega de reconocimientos al personal mejor puntuado en evaluación de desempeño.

Factibilidad de la propuesta

Para la puesta en marcha del detalle de actividades se han evaluado algunos aspectos a considerar con el fin de saber que factibilidad tienen dichas propuestas a realizarse, a continuación, se detalla algunos de los aspectos que se han estudiado:

Humano

El desarrollo de esta propuesta es humanamente posible ya que la empresa en estudio mantiene algunos años en funcionamiento y existe la apertura por parte de la gerencia en adoptar medidas de mejoras en relación a la satisfacción laboral de sus colaboradores. Adicional es válida ya que contamos con las cotizaciones de importantes proveedores que están dispuestos a ejecutar dichas actividades que se incluyen en la propuesta.

Financiero

En el transcurso de este estudio, se ha puesto en consideración a la Gerencia el tema de desarrollo de la propuesta, la cual se ha ido recibiendo de manera favorable, es decir, el factor financiero es factible ya que se financiará directamente por la empresa en estudio.

Materiales

Asimismo, el recurso material, será proporcionado por la empresa en estudio, el factor es factible ya que las instalaciones donde se desarrollarán y se pondrá en marcha dichas actividades será la camaronera en estudio a beneficio de todos los colaboradores.

Tecnológico

El factor tecnológico usado en esta investigación para el desarrollo de la investigación, encuestas, estadísticas, entrevistas fueron los utilitarios de Office como: Microsoft Excel, Microsoft Word, Google Formularios, Google Drive.

Desarrollo de la Propuesta

1. Construcción de una cancha de volley

La presente propuesta corresponde a la construcción de un espacio recreativo para la camaronera en estudio, donde los colaboradores podrán hacer uso de ella para diferentes actividades deportivas en horas de descanso y fines de semana que mantengan.

Las actividades deportivas que se realicen en este espacio de recreación fomentaran la unión de los trabajadores, motivo de reuniones post labores diarias. La actividad física es otra de las ventajas que obtendrán los colaboradores, mientras más deporte practique generarán una rutina deportiva positiva para su salud, evitando el sedentarismo el cual actúa de manera negativa en cada uno de ellos.

Objetivo de la actividad:

Reducir el tiempo de ocio de los colaboradores de la empresa camaronera en estudio e incentivar la práctica de deporte.

Acciones propuestas

- Dotar un espacio cerca del campamento para la construcción de la cancha múltiple
- Construcción de la cancha de volley
- Financiamiento por parte de la empresa en estudio la construcción de volley.

Costos

Se detalla los valores que corresponden a la inversión.

Tabla 8. *Costos de construcción de cancha múltiple*

Costos de construcción de cancha de volley			
Lista de materiales	Cant.	P. Unit.	Total
Cemento Holcim Fuerte	180	6,92	1.245,60
Malla Electrosoldada 15cm*15cm*8mm	7	115,36	807,52
Malla Electrosoldada 15cm*15cm*8mm	8	155,36	1.242,88
Varilla corr. Sold. Const. 10mm*12mt	30	8,48	254,40
Varilla corr. Sold. Const. 8mm*12mt	25	5,45	136,25
Rollo cable 14	2	35,00	70,00
Pintura Acrílica para canchas	1	121,61	121,61
Poste de volley	1	300,00	300,00
Malla net de volley	1	22,00	22,00
Pelota de volley	2	36,00	72,00
Mano de obra			3.000,00
TOTAL			7.272,26

Nota: cotización por parte del dpto. de compras de la empresa en estudio

2. Contratación de un seguro privado de medicina pre pagada

La presente propuesta nace de la necesidad de mantener a los colaboradores cubiertos y respaldados por un seguro privado que ofrezca un servicio de salud de alta calidad, no solo para ellos si no también con la oportunidad de que su cónyuge e hijos

puedan acceder al mismo beneficio. El plan de asistencia médica que se cotizo es un plan no contributivo en donde los beneficiarios, es decir, los empleados no deberán asumir o pagar la prima mensual, la misma deberá ser asumida por el empleador en beneficio exclusivo a sus colaboradores. Los copagos, gastos no cubiertos, coparticipación y deducibles serán asumidos por los colaboradores.

Objetivo de la actividad

Ofrecer a los colaboradores de la empresa Nesoder S.A. la oportunidad de acceder a un plan de Asistencia médica privada.

Acciones propuestas

- Informar y capacitar a los colaboradores sobre los beneficios y oportunidades que ofrece el seguro privado de medicina pre pagada
- Financiar por parte de la empresa costo de la cobertura total que ofrece el plan de asistencia médica privada
- Motivar a los colaboradores que accedan a incluir a sus cónyuges e hijos a la póliza de seguro privado.

Costos

A continuación, se detallan los costos que deberá incurrir la empresa en estudio, las ofertas propuestas por parte de la aseguradora. Las coberturas, beneficios adicionales se detallan en el anexo 3. Asimismo, se detalla el costo de la inclusión de titular más 1 y titular más familia.

Figura 27. *Plan de Asistencia Médica*

	OPCION 1	OPCION 2
COBERTURAS DEL PLAN	METROHUMANA	METROHUMANA
Monto máximo por incapacidad por persona	\$5.000,00	\$10.000,00
Deducible anual por persona vigencia del contrato	\$100,00	\$150,00
Revisión de siniestralidad	Semestral	Semestral
Período de Incapacidad	Vigencia Contrato	Vigencia Contrato
Período de Presentación de Reclamos	90 días	90 días
Período de Reingreso de Reclamos	30 días	30 días
ATENCIÓN HOSPITALARIA PROFESIONAL		
Cuarto y alimento diario sin límite de días, al 100% sin aplicación de deducible hasta:	\$220,00	\$240,00
Terapia Intensiva sin límite de días sin aplicación de deducible.	Acorde al % hospitalario	Acorde al % hospitalario
Hospitalización en red direccionada y modalidad cerrada, Bajo crédito con aplicación de deducible: (*) Los Honorarios médicos se liquidan al 80% Guayaquil: Clínica Santa María, Aprove, Clínica Alborada, Clínica Medina, Clínica Panamericana y Surhospital Quito: Clínica Integral, Clínica Tumbaco, Hospital San Bartolo, Clínica de Especialidades Del Sur, Clínica María Auxiliadora y Clínica Moderna. Machala: Clínica Jesús de Nazaret Portoviejo: Clínica Santa Margarita Manta: Clínica del Sol (*) Prestadores sujetos a cambios, revisar página web Humana	90%	90%
PRECIO NETO MENSUAL ASISTENCIA MEDICA	\$5.000,00	\$10.000,00
	METROHUMANA	METROHUMANA
Titular Solo	\$34,96	\$42,99
Titular + Uno	\$69,91	\$85,99
Titular + Familia	\$104,87	\$128,98
PRECIO TOTAL MENSUAL ASISTENCIA MEDICA	\$5.000,00	\$10.000,00
	METROHUMANA	METROHUMANA
Titular Solo	\$35,13	\$43,20
Titular + Uno	\$70,26	\$86,42
Titular + Familia	\$105,39	\$129,62

Nota: Tomado de la cotización proporcionada por la empresa aseguradora.

Tabla 9. *Costos Asistencia Médica*

Cobertura \$5000,00		Cobertura \$10.000,00	
Costo	Descripción	Costo	Descripción
\$35,13	Prima	\$43,20	Prima
52	Empleados	52	Empleados
\$1.826,76	Total	\$2.246,40	Total

Titular + 1		Titular + 1	
Costo	Descripción	Costo	Descripción
\$70,26	Prima	\$86,42	Prima
52	Empleados	52	Empleados
\$3.653,52	Total	\$4.493,84	Total
Titular más familia		Titular más familia	
Costo	Descripción	Costo	Descripción
\$105,39	Prima	\$129,62	Prima
52	Empleados	52	Empleados
\$5.480,28	Total	\$6.740,24	Total

Nota: Tomado de la cotización proporcionada por la empresa aseguradora.

3. *Viaje de integración a un resort (pase día)*

Esta propuesta se la realiza a petición de los colaboradores de la empresa camaronera en estudio, los cuales se recibieron mientras se aplicaba la encuesta. El bienestar que se busca en dicho viaje se reflejara en el desempeño de sus actividades, es decir, post viaje los colaboradores se encontraran motivados y respaldados de que la empresa camaronera se preocupa por su bienestar. La cual servirá de ayuda para fomentar el compañerismo entre los colaboradores y disminuir el estrés laboral que existe.

Para la realización de esta actividad se crearán grupos de compañeros de hasta 10 colaboradores por cada visita, esto con la intención de no dejar descuidadas las actividades en la finca camaronera, ya que esta actividad no tiene pausas en todo el año. El personal de RR.HH. será el encargado de organizar dicha integración.

El viaje de integración tiene como destino el resort provincia de El Oro, el cual ofrece un paquete completo de pase día todo incluido: alimentación ilimitada, buffet y snacks, bebidas y licores ilimitadas, actividades. El check-in a las 8h00 a.m. y el check-out 17h00 p.m.

Objetivo de la actividad

Generar y reforzar lazos de compañerismo entre los colaboradores de la empresa.

Acciones propuestas

- Autorización por parte de la gerencia para el desarrollo de la actividad
- Aprobación del financiamiento para el desarrollo del viaje
- Coordinación y organización de la actividad por parte de recursos humanos
- Dotación de permiso por los 3 días a cada grupo de viaje
- Proporcionar movilización para dicho viaje.

Costos

Los valores a invertir en la propuesta se detallan a continuación considerando que dicho viaje es un pase día y se realizaran en grupos no más de 10 personas y en temporadas bajas según lo establecido por el resort.

Tabla 10. Precios pase día

Precios Pase Día	
Entre Semana	Fines de Semana
\$ 60,00	\$ 66,00

Nota: Tomado de la cotización proporcionada por la agencia de viajes

Tabla 11. Costos de la empresa

Costo	Descripción
\$ 66,00	Precio del pase día
\$ 56,00	Empleados
\$200,00	Precio de movilización
\$5,00	Viajes
\$ 4.432,00	Total

Nota: Tomado de la cotización realizada en base a los gastos proyectados

4. Entrega de reconocimientos al personal mejor puntuado en evaluación de desempeño

La propuesta que se detalla a continuación tiene como objetivo alentar a los colaboradores por: un trabajo bien realizado, el cumplimiento de las metas propuestas con éxito, un desempeño laboral excelente. Los colaboradores de la empresa camaronera en estudio son evaluados trimestralmente por sus jefes inmediatos a través del departamento de recursos humanos para comprobar el desempeño que mantienen en el campo.

El reconocimiento que se propone es una actividad que se debe realizar en presencia pública, es decir, un reconocimiento frente a todos los demás trabajadores de la empresa, la cual fomentara una motivación entre los demás que presencian este acto. El resultado de esta actividad traerá consigo que, a través de un óptimo desarrollo del trabajo, el cual será recompensado y no quedará rezagado.

La actividad se desarrollará a fin de año, en las fiestas de navidad en donde se podrá establecer quien ha sido el mejor colaborador a través de las notas que reciben todo el año, esta actividad será organizada por el departamento de recursos humanos, en el cual se entregará al colaborador mejor puntuado una placa con mención de reconocimiento al trabajo bien realizado del año en curso, la cual servirá también aspirar a una promoción laboral interna.

Objetivo de la actividad

Motivar y animar a los colaboradores mejores puntuados por desempeño del año a través de un reconocimiento público.

Acciones propuestas

- Tabular información de calificaciones del personal evaluado en año en curso
- Aprobar la impresión de una placa que conste la mención de reconocimiento
- Incluir dicha actividad en el programa de navidad.

Costos

Tabla 12. Costos de Placa de Reconocimiento

Costo	Descripción
\$ 60,00	Precio de la placa
1	Empleados
\$ 60,00	Total

Nota: Tomado de la cotización realizada en base a los gastos proyectados

Cronograma para la ejecución de la propuesta

Tabla 13. Plan de actividades de mejora

Evento	Objetivo	Actividades	Tiempo	Participantes	Presupuesto
Construcción de una cancha de volley	Reducir el tiempo de ocio de los colaboradores de la empresa camaronera en estudio e incentivar la práctica de deporte	Espacio Financiamiento Construcción	2 meses	Directivos y trabajadores	7.272,26
Contratación de un seguro privado de medicina pre pagada	Ofrecer a los colaboradores de la empresa Nesoder S.A. la oportunidad de acceder a un plan de Asistencia médica privada.	Bienvenida Informar y capacitar a los colaboradores Financiar Motivar a incluir a familiares	1 semana	Directivos, Trabajadores, aseguradora, familiares de colaboradores	6.740,24
Viaje de integración a un resort (pase día)	Generar y reforzar lazos de compañerismo entre los colaboradores	Autorización Aprobación Coordinación Dotación de permisos Movilización	1 día a la semana cada trimestre	Trabajadores de todas las áreas	4.432,00

de la
empresa.

Entrega de reconocimientos al personal mejor puntuado en evaluación de desempeño	Fomentar el buen trato en el trabajo	Motivar y animar a los colaboradores mejores puntuados por desempeño del año a través de un reconocimiento público.	1 día cada semestre	Directivos y Trabajadores de todas las áreas	60,00
-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	----------------------------------------------	-------

Nota: Tomado de la propuesta del proyecto

Conclusiones

Una vez finalizado este trabajo de investigación, se ha logrado identificar las variables que inciden en la satisfacción laboral de una empresa camaronera de la parroquia Taura a través de la investigación ejecutada, lo cual ayuda a concluir lo siguiente:

Se logró realizar un análisis exhaustivo de material bibliográfico para la construcción del marco teórico, con el cual se puede concluir que la satisfacción laboral es la respuesta de las actitudes que llegan a tener los colaboradores en su puesto de trabajo, es decir, si un colaborador se mantiene con una actitud positiva el resultado de su desempeño y de su trabajo será positivo, por el contrario, si existe un colaborador con actitud negativa, se tendrá resultados negativos. Así mismo, se pudo constatar que existen factores que indican que un personal se encuentra insatisfecho, estos pueden ser que el jefe no es un buen líder, la remuneración no es adecuada para el cargo que ocupa, existe carencia en retos, poco incentivo o motivación, mal clima laboral, las relaciones interpersonales no son las adecuadas, existe mala comunicación con sus jefes, no existe la posibilidad de aportar con ideas, de igual manera, existe sobre carga de trabajo o las funciones asignadas no están acorde al cargo.

Se realizó el análisis de trabajos investigativos de gran relevancia relacionados con el tema en estudio, tanto nacionales como internacionales, en donde se pudo constatar que existe la misma preocupación por el bienestar por el colaborador y su satisfacción laboral como en este estudio, los cuales sirvieron como referencia para el presente trabajo.

Se desarrolló la aplicación de instrumentos de investigación a los colaboradores de la empresa, los cuales fueron una encuesta, un cuestionario para medir la satisfacción laboral por medio de dimensiones como el estilo de dirección, relaciones interpersonales, de estabilidad, sentido de pertenencia, entre otras. A través de un cuestionario validado estadísticamente se logró identificar las variables de inciden en la satisfacción laboral de la

empresa en estudio, en donde se pudo concluir que existen un alto porcentaje de total aceptación en relación a su satisfacción laboral, pero también un porcentaje más bajo que se mantiene neutral o indeciso y también aquellos que no están de acuerdo en sentirse satisfechos laboralmente. Por lo cual se concluye que aquellos colaboradores no satisfechos son quienes han desarrollado un pesimismo laboral en su lugar de trabajo, es decir, se encuentran laborando físicamente, pero los problemas familiares – sentimentales hacen que el colaborador se encuentre desconcentrado y no desarrolle de forma productiva sus actividades asignadas.

Se elaboró una lista de actividades para la propuesta de mejora, con lo cual se pretende contrarrestar la insatisfacción laboral que se presentó en los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa camaronera, dicha propuesta detalla un pequeño resumen de que se trata la propuesta, su objetivo, las acciones propuestas y finalmente el costo a invertir para la realización de dicha propuesta. Las cuales se han se han propuesto con un beneficio mutuo como es la construcción de una cancha de volley en donde los colaboradores invertirán sus horas de ocio en practicar un deporte que mejore su estado de salud y ánimo, por otro lado, la contratación de un seguro privado de medicina pre pagada permitirá que la calidad de vida y atención a su salud se le dé la importancia que se merece. El viaje de integración a un resort contribuirá a reducir los índices de estrés que se presentan actualmente y por último el reconocimiento público del mejor trabajador anual por medio de la evaluación de desempeño, lograra construir un incentivo personal entre los trabajadores y una competencia sana en el desarrollo laboral que existe actualmente.

Recomendaciones

1. Se recomienda en la medida de lo posible, tomar en consideración y ejecutar a corto plazo, las actividades desarrolladas en la propuesta, es decir, en el capítulo cuatro del presente documento; esto se recomienda hacer como medida de reducción de la insatisfacción laboral que se presentó en este trabajo de investigación.
2. Se recomienda que el departamento de recursos humanos en conjunto con bienestar laboral siga trabajando en el desarrollo de nuevas propuestas para implementar en la disminución y erradicación de insatisfacción laboral que presenta la empresa en estudio.
3. Se recomienda que se trabaje en el diseño de horarios más flexibles, que se evite la permanencia de los colaboradores por largas jornadas diarias que generan cansancio físico y emocional, lo cual desencadena en un bajo rendimiento en el desarrollo de sus actividades.
4. Se recomienda realizar consultas psicológicas al personal en general, a fin de identificar los colaboradores que presenten insatisfacción laboral y generar una cultura laboral de aprender a cuidar su salud mental a través de sesiones que ofrezca el psicólogo institucional.
5. Se recomienda mantener la apertura y predisposición actual, para el desarrollo de investigaciones relacionadas con el personal humano que desempeña actividades en el sector acuícola.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar. (2017). *Evaluación del síndrome de Burnout*, 9(1).1-15. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio Comparativo de la satisfacción Laboral en el personal de administracion. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25-40.
- Álvarez, L. (5 de Octubre de 2018). *Satisfacción laboral, su medición y evaluación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
- Angulo, E. (2012). *Metodología cuantitativa*. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Baptista, Hernández, & Sampieri. (2017). *Metodología de la investigación. Libro en línea. Sexta edición*. Obtenido de <https://barchitec.com/2017/12/18/definiendo-el-alcance-de-una-investigacion-exploratoria-descriptiva-correlacional-o-explicativa/>
- Barrios, J. (2 de Diciembre de 2018). *Origen, concepto y teorías sobre Motivación Laboral*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- BCE. (17 de febrero de 2021). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/balanzaComercial/ebc202102.pdf>
- Bedoya, A., & Cotera, M. (8 de Julio de 2020). *Análisis comparativo del movimiento comercial de las exportaciones de las empresas camaroneras ubicadas en el cantón pedernales provincia de Manabí. [Tesis de Maestría, Universidad Laica Eloy Alfaro]*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2844/1/TESIS%20MICAELA%20MALENA%20LOPEZ%20CARBO.pdf>

Brialsi. (24 de Septiembre de 2018). *Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla*. Obtenido de <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>

Campos, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de íllimo [Tesis de Maestría, Universidad Mexicana del Bicentenario]*. Archivo digital. Obtenido de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf

Cardozo, A., & Zabaleta, W. (2017). *Factores de insatisfacción laboral del personal en las pymes textiles más representativas del barrio doce de octubre en la ciudad de Bogotá [Tesis de Pregrado, Universidad Santo Tomás]*. Archivo digital. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9477/CardozoAmanda2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ceron, J. (2015). *Importancia de la motivación en las empresas [Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada]*. Archivo digital. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7316/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf;jsessionid=9AE80CC591D9058AFCAC8A0E07C21D65?sequence=1>

Código de trabajo del Ecuador. (22 de Junio de 2020). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005 (Ecuador)*. Obtenido de https://www.derechoecuador.com/uploads/content/2020/11/file_1604679569_1604679577.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Asamblea Constituyente. Registro Oficial 449*. Obtenido de <https://www.cec-epn.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Constitucion.pdf>

- Corporación Financiera Nacional. (Junio de 2021). *Ficha sectorial del camarón*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2021/fichas-sectoriales-3-trimestre/Ficha-Sectorial-Camaron.pdf>
- Cruz, P. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios LATURI CÍA. LTDA*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26444>
- De la Cruz, E. (2019). *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en el personal de una empresa dedicada a la fabricación, y comercialización de productos eléctricos y electrónicos de iluminación*. [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. Archivo digital. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19055/1/T-UCE-0007-CPS-010-P.pdf>
- Del Amo , C. (3 de Octubre de 2019). *¿Qué preguntas debemos hacer en una evaluación del rendimiento?* Obtenido de <https://cezannehr.com/es/hr-blog/2019/10/que-preguntas-debemos-hacer-en-una-evaluacion-del-rendimiento/>
- Deza , A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Archivo digital. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Deza, M. (2017). *Las diversas teorías de la satisfacción laboral*. Paraguay: Pearson.
- Espinoza, M. (2015). *Diagnóstico y plan de mejoramiento del clima laboral del área productiva de vaciado de la empresa EDESA S.A*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Archivo digital. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8481/DISERTACION%20MARIA%20ANGEL%20ESPINOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fajardo, J. (2018). *Satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia de El Oro [Tesis de maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]*. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11075/1/T-UCSG-POS-MAE-191.pdf>

Fernández, A. (2018). *Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior, Lima - 2018*. Obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/TESIS%20Fernandez%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, M. (2018). *Factores motivacionales de la satisfacción laboral*. Guadalajara: Mexician Books.

Granda, G. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco Falabella – agencia Bellavista- Callao [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]*. Archivo digital. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guitierrez, M. (2019). *Los factores intrínsecos de Frederick Herzberg como eje de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Atlantic Fish S.R.L. del centro poblado Jibito del distrito miguel checa de la ciudad de Sullana*. Obtenido de [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Archivo digital.:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1519/ADM-GUT-JUA-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huilcapi, L. (2017). *La motivación como factor interno de superación*. México D.F.: Books Castro.

Krueger, J. (1991). *Métodos efectivos para la evaluación de la satisfacción laboral*. EE.UU.: Prentice.

- Lacayo, X. (2018). *La relación entre factores de la felicidad y la satisfacción laboral*. [Tesis Doctoral, Universidad Thomas More]. Archivo digital. Obtenido de <https://www.unithomasmore.edu.ni/tesis/Tesis%20Xaviera.pdf>
- Lamilla, G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13160/1/T-UCSG-POS-MGSS-182.pdf>
- Léon, G. (2017). *LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJAY- HUARI, AÑO 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lomas, D. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, A. (2018). *Teorías de motivación laboral*. Obtenido de intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía
- López, F. (2020). *Taylorismo*. Economipedia.
- Lozada , W. (2019). *Técnicas de investigación cualitativa*. Lima: SMC libros.
- Manrique, F., Herrera, G., & Méndez, Y. (2019). *Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja*. *Scielo*, 24 (2), 46-59. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v24n2/0121-7577-hpsal-24-02-00046.pdf>

- Martín , P. (2017). Las necesidades de Maslow. *Cerem*, 23(2), 23-24.
- Martín, J. (13 de Julio de 2017). *¿Conoces la teoría "X" y la teoría "Y"*. Obtenido de Cerem:
<https://www.cerem.ec/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Martínez. (5 de Agosto de 2018). *La teoría de Maslow*. Obtenido de
<https://www.pinterest.es/pin/651755377298202617/>
- Mazza, Melo, & Chiesa. (2019). *Grupo focal*. MXK Book.
- Meliá, P. (2018). *Métodos para la evaluación de la satisfacción laboral*. La Paz:
Interamericana.
- Mendoza, R., & Varas, M. (Diciembre de 2018). *LA NECESIDAD DE
AUTORREALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL*.
Obtenido de
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4294/1/2.%20LA%20NECESIDAD%20DE%20AUTORREALIZACION%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Morales , F. (15 de Mayo de 2018). *¿Qué herramientas existen para medir el clima laboral?*
Obtenido de <https://blog.acsendo.com/herramientas-para-medir-el-clima-laboral/>
- Navarro, L. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral [Trabajo final de Grado, Universidad de La Laguna]*. Archivo digital. Obtenido de
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>
- Olaz, Á., & Brandle, G. (2013). *Diseño de una entrevista de evaluación de desempeño por competencias desde una perspectiva microsociológica*. *Aposta* 58(1), 16-17. Obtenido de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz2.pdf>

- Ortega, D. (29 de Noviembre de 2019). *Cómo motivar a los trabajadores: las 5 técnicas más efectivas*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/como-motivar-a-los-trabajadores-las-5-tecnicas-mas-efectivas/>
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Obtenido de https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. Aplicación práctica*. Obtenido de UNCU: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia de Comillas]. Archivo digital*. . Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Peña, H. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Scientific 7(3), 177-192*. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/>
- Porret, M. (2014). *Gestión de personas, Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Quiroa, M. (02 de Abril de 2021). *Escuela de las relaciones humanas*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/escuela-de-las-relaciones-humanas.html>

- Racines, V. (Febrero de 2016). *Análisis de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10597/TESIS%20FINAL%20SIN%20ANEXOS%20VALERIA%20RACINES..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, J. (2018). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en trabajadores de una empresa de servicios*. México: Mc. Graw .
- Real Academia de la Lengua Española. (2019). *Definiciones*. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Rivas, E. (2017). *Análisis de satisfacción laboral del personal asignado a programas de atención al adulto mayor de la fundación Nurtac [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]*. Archivo digital. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25793/1/Sistematizacion%20%20de%20experiencias%20Erika%20Rivas%2012%20octubre%20del%202107.pdf>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Argentina: Pearson.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2016). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *Rev. EAN*, 82(2), 179-200. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rodriguez, S. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador]*. Archivo digital. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15973/1/T-UCE-0007-CPS-022.pdf>
- Romero, M. (2017). *Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social*. *Psicología desde el Caribe* 34(2), 120-138. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>

- Rush, E. (11 de Diciembre de 2018). *Investigación descriptiva*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Salvadores, Sánchez, & Jiménez. (2002). *Estrategias para alcanzar la motivación en el trabajo*. La Paz: Dialnet.
- Sánchez, & Cruz. (2016). Características organizacionales de la satisfacción laboral en una empresa de España. *Revista de Administración de Empresas AIR - Madrid*, 33.
- Santos, W. (Agosto de 2016). *Influencia del clima organizacional sobre la productividad de funcionarios de empresa pública [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]*. *Archivo digital*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43733/1/INFLUENCIASATISFACCIONLABORALY%20PRODUCTIVIDAD-SANTOS%20WENDY.pdf>
- Schwarz, L. (1 de Febrero de 2005). *National Aquaculture Sector Overview Visión general del sector acuícola nacional - Ecuador. National Aquaculture Sector Overview Fact Sheets*. Obtenido de http://www.fao.org/fishery/countrysector/naso_ecuador/es
- Sordo, A. (2017). *Guía para hacer un focus group en tu empresa (con ejemplos)*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/focus-group>
- Tello, L. (2018). *Relación de Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>
- Thurman. (1977). *Satisfacción laboral definiciones*. Washington: Mc. Graw.
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario [Tesis de Maestría, Pontífica Universidad Católica del Ecuador]*. *Archivo Digital*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf>

Wilchis, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]*.

Archivo digital. Obtenido de

<https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018->

[Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia;jsessionid=7C7C2F630F780C00F3A273E1B9C46F86?sequence=1](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia;jsessionid=7C7C2F630F780C00F3A273E1B9C46F86?sequence=1)

Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*.

Archivo digital. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T->

[UCSG-POS-MGSS-113.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf)

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama

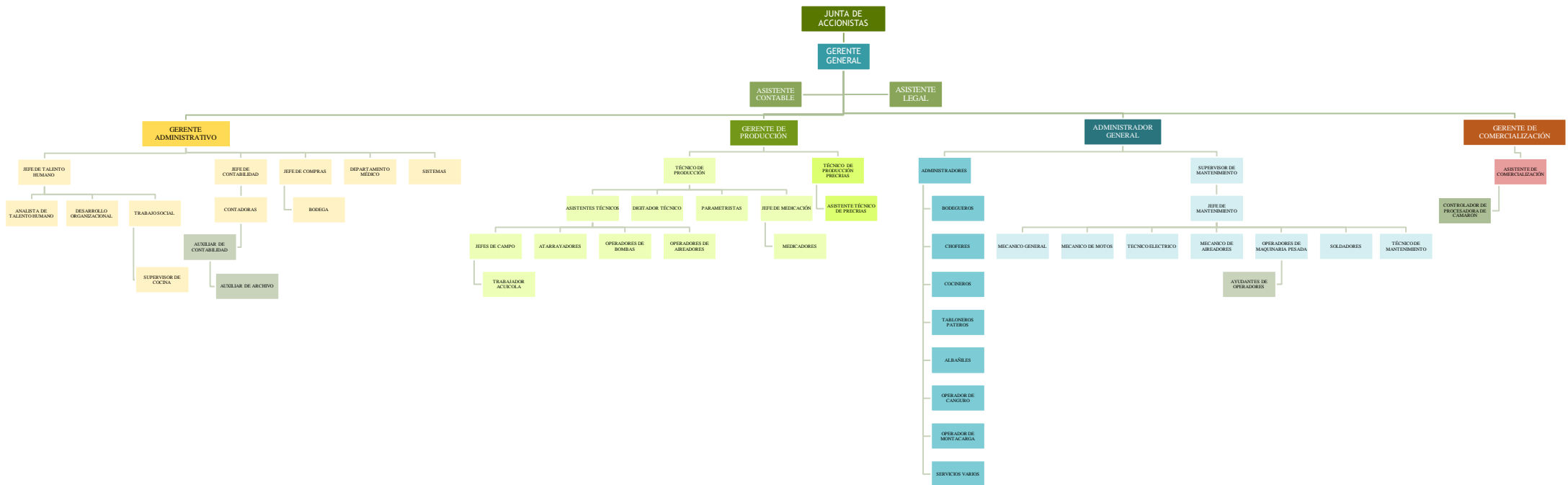


Figura 28. Organigrama de la Empresa
Fuente. Datos internos de la empresa

Anexo 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado Colaborador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la Satisfacción Laboral. Le agradecería leer atentamente y seleccionar la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA, en beneficio de la mejora continua de la empresa.

Se evaluará de acuerdo a la escala de Likert, donde:

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

***Obligatorio**

¿ Tiene usted personal a su cargo ?

- Si
- No

¿ Tipo de horario laboral ?

- 5 días laborales - 2 descanso
- 10 días laborales - 4 descanso
- 15 días laborales - 6 descanso
- 20 días laborales - 8 descanso

Anexo 3. Cuestionario para entrevista a Gerente

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA

Objetivo de la entrevista: Recopilar información de relevancia acerca de las variables que influyen en la satisfacción laboral de la empresa en estudio.

1. ¿Los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros para los colaboradores?

2. Según su criterio ¿Cómo se encuentra el clima laboral en la actualidad dentro de la organización?

3. ¿Considera usted que se debe trabajar sobre algunos aspectos para mejorar el clima laboral de la empresa? ¿Cuáles serían estos aspectos?

4. ¿Cuáles son los aspectos detallados anteriormente serían los más relevantes a implementar o mejorar para alcanzar la satisfacción laboral del personal?

5. ¿Considera necesario crear un programa de incentivos para los colaboradores?

6. ¿Cree que sería beneficioso crear un plan de acción como propuesta de mejora de la satisfacción laboral actual de la organización y de qué manera considera que puede realizarse?

Anexo 4. Detalla de coberturas y beneficios Plan de Asistencia Médica

	OPCION 1	OPCION 2
COBERTURAS DEL PLAN	METROHUMANA	METROHUMANA
Monto máximo por incapacidad por persona	\$5.000,00	\$10.000,00
Deducible anual por persona vigencia del contrato	\$100,00	\$150,00
Revisión de siniestralidad	Semestral	Semestral
Período de Incapacidad	Vigencia Contrato	Vigencia Contrato
Período de Presentación de Reclamos	90 días	90 días
Periodo de Reingreso de Reclamos	30 días	30 días
ARANCEL		
Tarifario para honorarios médicos	Hospital Metropolitano- en caso de no existir referencia en éste nos referiremos al Tarifario Nacional	Hospital Metropolitano- en caso de no existir referencia en éste nos referiremos al Tarifario Nacional
Valor de punto: Factor de conversión para honorarios médicos con deducible y copago,	Metrohumana	Metrohumana
Valor de prestaciones	Precios Hospital Metropolitano	Precios Hospital Metropolitano
PRESTACIONES DE PREVENCIÓN		
Prevención Primaria tarifa 0 de acuerdo con lo detallado en el contrato (modalidad cerrada dónde Humana lo indique)	Anexo Tarifa Cero	Anexo Tarifa Cero
ATENCIÓN HOSPITALARIA PROFESIONAL		
Cuarto y alimento diario sin límite de días, al 100% sin aplicación de deducible hasta:	\$220,00	\$240,00
Terapia Intensiva sin límite de días sin aplicación de deducible.	Acorde al % hospitalario	Acorde al % hospitalario
Hospitalización en red direccionada y modalidad cerrada, Bajo crédito con aplicación de deducible: (*) Los Honorarios médicos se liquidan al 80%		
Guayaquil: Clínica Santa María, Aprove, Clínica Alborada, Clínica Medina, Clínica Panamericana y Surhospital		
Quito: Clínica Integral, Clínica Tumbaco, Hospital San Bartolo, Clínica de Especialidades Del Sur, Clínica María Auxiliadora y Clínica Moderna.	90%	90%
Machala: Clínica Jesús de Nazaret		
Portoviejo: Clínica Santa Margarita		
Manta: Clínica del Sol		
Hospitalización modalidad cerrada Bajo Crédito, con aplicación de deducible:	80%	80%
Hospitalización modalidad cerrada y/o direccionada y abierta Bajo reembolso, con aplicación de deducible	70%	70%
ATENCIÓN AMBULATORIA PROFESIONAL		
Cobertura ambulatoria dirigida en centros de atención médica, Red Cam a nivel nacional; sin aplicación de deducible mediante crédito al:	80%	80%
Cobertura ambulatoria modalidad cerrada, con aplicación de deducible	80%	80%
Cobertura ambulatoria modalidad abierta, con aplicación de deducible	70%	70%

Consultas médicas preautorizadas en Centros de Atención Médica		
Especialidades básicas: medicina familiar, medicina general, medicina interna, ginecología y pediatría, sin aplicación de deducible, valor copago:	\$8,00	\$8,00
Consultas médicas preautorizadas en Centros de Atención Médica		
Otras sub-especialidades, sin aplicación de deducible, valor copago:	\$12,00	\$12,00
Consultas médicas preautorizadas en Centros de Atención Médica Red Veris, con aplicación de deducible, valor copago:	\$15,00	\$15,00
Consulta médica de especialidad Red preferida PractiHumana a nivel nacional, sin aplicación de deducible, valor copago.	\$15,00	\$15,00
Consulta médica de especialidad Red preferida Metrohumana a nivel nacional, sin aplicación de deducible, valor copago.	\$25,00	\$25,00
Consultas médicas domiciliarias pre-autorizadas a través del servicio de médico a domicilio, sin aplicación de deducible, valor copago:	\$10,00	\$10,00
Tope de consulta médica ambulatoria	\$50,00	\$60,00
Atención de emergencia o urgencia ambulatoria por Accidente pre autorizada o por reembolso, al 100% sin aplicación de deducible, hasta el valor establecido para este concepto. Valores adicionales se financiarán con el tipo de atención y condiciones de cobertura.	\$300,00	\$500,00
COBERTURA MEDICINAS		
Medicinas mediante crédito farmacias (Medicity, Farmacias Económicas y Pharmacy's) sin aplicación de deducible:		
Vademécum A	90%	90%
Vademécum B	70%	70%
Tope crédito en medicinas sin aplicación de deducible	\$600,00	\$1.500,00
Cobertura de medicinas mediante crédito en otros prestadores modalidad cerrada con aplicación de deducible, aplica para medicina continua de manejo crónico.	80%	80%
Cobertura de medicinas por reembolso, modalidad abierta o cerrada, con aplicación de deducible.	70%	70%
ATENCIÓN PREHOSPITALARIA AL 100%		
Ambulancia Aérea o Fluvial, por reembolso, sin aplicación de deducible	\$2.500,00	\$2.500,00
Ambulancia terrestre modalidad cerrada, mediante crédito al 1800 Humana (Hasta 4 eventos por núcleo familiar)	\$400,00	\$400,00
Ambulancia terrestre modalidad abierta	\$400,00	\$400,00
AYUDAS TÉCNICAS		
Cobertura de zapatos y plantillas ortopédicas para menores de hasta 12 años cumplidos, máximo 1 par al año contrato siempre y cuando sean medicamente justificados al 100% sin aplicación de deducible hasta:	\$100,00	\$150,00
Alquiler y/o compra y/o reemplazo de aparatos y dispositivos ortopédicos y prótesis para titulares y dependientes medicamente necesarios 100% sin deducible, hasta:	\$200,00	\$300,00

Alquiler y/o compra y/o reemplazo de muletas y silla de ruedas, para restablecer la funcionalidad por una lesión a consecuencia de un diagnóstico cubierto por este contrato para titular y dependiente 100% sin deducible, hasta:	\$150,00	\$170,00
Alquiler y/o compra de equipos médicos duraderos para titulares y dependientes, al 100% sin aplicación de deducible, monto tope por uno o varios equipos hasta:	\$150,00	\$170,00
Cobertura de medias elásticas una sola vez en el año contrato, para titulares y dependientes, sin aplicación de deducible al 100%, hasta:	\$80,00	\$100,00
Prótesis no dental, no se cubren cambios y/o reemplazos. Cobertura para titulares y dependientes, al aplica copago y deducible monto tope por una o varias prótesis hasta:	\$1.500,00	\$2.500,00
Prótesis quirúrgicamente necesarias, se cubren recambios y/o reemplazo medicamente necesarios, cobertura para titulares y dependientes, monto tope por una o varias prótesis, acorde al % hospitalario	\$1.500,00	\$3.000,00
BENEFICIOS ADICIONALES		
Cobertura de audífonos para titulares y dependientes, una vez al año contrato medicamente necesarios, al 100% sin deducible hasta: **	\$170,00	\$250,00
Cobertura de ayuda visual para titulares una vez al año contrato, al 100% sin aplicación de deducible hasta **.	\$40,00	\$60,00
Extracción de terceros molares al 100% sin aplicación de deducible, una vez al año contrato, para titulares y dependientes sólo cobertura de procedimiento de extracción, hasta monto tope (x cada molar) **	\$100,00	\$120,00
Examen Pap Test – Papanicolaou (incluye consulta), para titulares y cónyuges, una vez al año como chequeo sin diagnóstico, al 100%, sin aplicación de deducible hasta:**	\$60,00	\$70,00
Mamografía bilateral de control, (incluye consulta) para titulares y cónyuges, una vez al año, a partir de los 40 años de edad, como chequeo sin diagnóstico, al 100% sin aplicación de deducible hasta: **	\$60,00	\$70,00
Examen Antígeno Prostático (incluye consulta médica de control), para titulares y cónyuges, una vez al año, a partir de los 40 años de edad, como chequeo sin diagnóstico, al 100% sin aplicación de deducible, hasta**	\$60,00	\$70,00
Cobertura de Ligaduras y Vasectomías para titulares y dependientes cónyuges al 100% sin deducible hasta:	\$900,00	\$1.000,00
Control de natalidad no definitivo, límite anual para titular y cónyuge con copago y deducible hasta:	\$30,00	\$30,00
Cobertura VIH/Sida, aplica	CCI	CCI
Cobertura de cáncer, aplica	CCI	CCI
Cobertura Integral de Trasplante órganos	CCI	CCI
Gastos médicos para el donante vivo y cadavérico, se aplican porcentajes de cobertura de Atención Hospitalaria y Ambulatoria profesional, de modalidad abierta o cerrada, según sea el caso	\$500,00	\$1.000,00
Cuidados paliativos y/o de largo plazo domiciliarios o no domiciliarios, como cualquier incapacidad, con un límite anual hasta:	\$1,500 al año o 50,00 diarios	\$1,500 al año o 50,00 diarios
Atención de enfermedades psiquiátricas de base orgánica e inorgánica ambulatoria y/o hospitalaria. Cobertura anual como cualquier incapacidad hasta:	\$100,00	\$200,00

Apoyo psicológico en hospitalización incluyen curas de reposo. Cobertura anual como cualquier incapacidad hasta:	\$100,00	\$200,00
Cirugía reconstructiva y rehabilitación en caso de enfermedades oncológicas, incluye implantes, como cualquier incapacidad.	\$500,00	\$1.000,00
Diálisis y hemodiálisis domiciliaria y no domiciliaria, ambulatoria y hospitalaria, como cualquier incapacidad.	\$2.500,00	\$5.000,00
Cobertura de terapias por diagnóstico (lenguaje, físicas, respiratorias, cognitivas, cardíacas, neurológicas, y terapias del dolor) medicamente necesarias de acuerdo a la pertinencia medica hasta.	30 terapias	30 terapias
	hasta 35,00 c/u	hasta 35,00 c/u
Ondas de choque al 100% sin deducible por procedimiento nombrado en el Anexo B	\$130,00	\$130,00
Cirugía robótica en exceso de la cirugía convencional incluye gastos de quirófano y honorarios médicos, insumos y suministros como cualquier incapacidad hasta:	\$2.000,00	\$4.000,00
Cobertura de Nutricionista por factores de riesgo de salud hasta el tope de consulta como cualquier incapacidad.	2 al año vigencia del contrato	2 al año vigencia del contrato
Cobertura para emergencias por escopolamina, como cualquier incapacidad	\$500,00	\$500,00
Cobertura para delgadez, obesidad, enanismo, rinoplastia, como cualquier incapacidad, para todas las incapacidades hasta.	\$ 150,00 al año vigencia del contrato	\$ 150,00 al año vigencia del contrato
Rinoseptoplastia	septoplastia+ limite rinoplastia	septoplastia+ limite rinoplastia
Cirugía bariátrica condicionada al anexo B, como cualquier incapacidad hasta	\$1.500,00	\$1.500,00
Tratamiento de hormona de crecimiento para casos según Anexo B	CCI	CCI
Cobertura para deportes extremo límite anual	\$500,00	\$500,00
Cobertura para pruebas de sensibilidad y tratamientos inmunológicos como cualquier incapacidad hasta:	\$100,00	\$200,00
Vacunas para titulares y dependientes medicamente justificadas como cualquier incapacidad hasta:	\$600,00 al año vigencia contrato	\$1.000,00 al año vigencia contrato
Vacunas -control del niño sano aplica copago sin deducible hasta los 5 años de edad cumplidos, hasta:	\$600,00 al año vigencia contrato	\$1.000,00 al año vigencia contrato
Cobertura control de niño sano de acuerdo a la siguiente tabla.	El valor de la consulta a reconocer será de acuerdo al plan contratado al 100% en modalidad cerrada y modalidad abierta sin aplicación de deducible.	El valor de la consulta a reconocer será de acuerdo al plan contratado al 100% en modalidad cerrada y modalidad abierta sin aplicación de deducible.
-Una consulta mensual hasta los 24 meses;		
-Una consulta trimestral hasta los 48 meses;		
-Una consulta semestral hasta los 60 meses		
Cobertura leche medicada bajo prescripción médica, para niños hasta 15 años de edad cumplidos aplica copago y deducible hasta:	\$600,00 al año vigencia contrato	\$1.000,00 al año vigencia contrato
Cama y alimentación de acompañante para menores de 15 años y mayores de 65 años, al 100% sin deducible, diarios hasta:	\$60,00	\$90,00
Cobertura de tratamientos de lesiones o enfermedades ocurridas o sufridas como producto del consumo de alcohol, drogas y estupefacientes, siempre y cuando no sean producto de actos tipificados como faltas a la ley, infracciones, contravenciones y/o delitos, cobertura anual como cualquier incapacidad hasta:	\$600,00	\$600,00

Cobertura de tratamientos que sean consecuencias de intento de suicidio producto de enfermedad mental de base orgánica, cobertura anual como cualquier incapacidad hasta:	\$600,00	\$600,00
Cobertura de Emergencia Vital para gastos médicos a consecuencia de una cirugía estética. Esta cobertura está limitada a estabilizar la condición médica del Afiliado dentro de la Sala de Emergencias en una Casa de Salud debidamente acreditada por el Ministerio de Salud Pública. Este beneficio no contempla la cobertura de la cirugía estética, así como tampoco los gastos hospitalarios o ambulatorios posteriores a su estabilización. Cobertura anual como cualquier incapacidad hasta:	\$500,00	\$500,00
Exoneración de primas en caso de fallecimiento de titular hasta la renovación	SI APLICA	SI APLICA
Asistencia exequial para titulares y dependientes según condiciones detalladas y vigentes en la página web al momento de la incurrencia proveedor Jardines del Valle.	SI APLICA	SI APLICA
MATERNIDAD Y EMBARAZOS	100% SIN DEDUCIBLE	100% SIN DEDUCIBLE
Parto Normal	\$700,00	\$2.000,00
Cesárea		
Aborto no provocado		
Cobertura para complicaciones del parto, monto dentro de la cobertura de maternidad (siempre y cuando el evento del parto este cubierto). Incluye el evento prenatal y perinatal.		
Cobertura del recién nacido como cualquier incapacidad desde el	1er día	1er día
Controles prenatales que incluyen consultas médicas y exámenes de diagnóstico. Esta cobertura aplica para embarazos diagnosticados en período de carencia, con aplicación de deducible, se aplican porcentajes de cobertura de atención ambulatoria profesional, de modalidad abierta o cerrada, según sea el caso	\$200,00	\$400,00
Cobertura para prevención dental en periodo de maternidad; este valor está dentro del monto de maternidad sin aplicación de deducible y de acuerdo al coaseguro que se aplica en la cobertura principal de maternidad	2 controles por embarazo	2 controles por embarazo
PRECIO NETO MENSUAL ASISTENCIA MEDICA	\$5.000,00	\$10.000,00
	METROHUMANA	METROHUMANA
Titular Solo	\$34,96	\$42,99
Titular + Uno	\$69,91	\$85,99
Titular + Familia	\$104,87	\$128,98
PRECIO TOTAL MENSUAL ASISTENCIA MEDICA	\$5.000,00	\$10.000,00
	METROHUMANA	METROHUMANA
Titular Solo	\$35,13	\$43,20
Titular + Uno	\$70,26	\$86,42
Titular + Familia	\$105,39	\$129,62

Apéndices

Apéndice A. Código de Trabajo

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

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

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Peña Armijos Erika Gabriela, con C.C: # 0705244432 autor(a) del trabajo de titulación: *Evaluación de la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura*, 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, 02 de septiembre de 2022



f. _____

Nombre: Peña Armijos Erika Gabriela
C.C: 0705244432



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Peña Armijos Erika Gabriela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Barreno Zerda, Elsie Ruth Garzón Jiménez, Luis Renato		
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:	02/09/2022	No. DE PÁGINAS:	103
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad para la organización		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, clima organizacional, variables de la satisfacción, personal satisfecho, empresa camaronera.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El recurso humano es el principal activo de cualquier organización ya que es un punto de apoyo esencial en su prosperidad. El presente trabajo de investigación se realizó con la plena intención de evaluar la satisfacción laboral actual de los colaboradores de una empresa productora de camarón de la parroquia Taura, para lograrlo se trabajó con una metodología cualitativa y cuantitativa a través de la cual fue factible conocer las variables de la satisfacción laboral del personal, esto luego de la recolección de información a través de instrumentos, como la encuesta que se aplicó al personal de la empresa y la entrevista aplicada al Gerente. El tipo de investigación utilizada fue de bibliográfica y descriptiva, con lo cual se pudo ofrecer una ayuda más notable a la revisión; luego se realizó la clasificación y posteriormente el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados, lo que trajo como resultado que la variable más convincente en la satisfacción laboral fue la falta de incentivos y áreas recreativas para el personal, por lo que se propuso actividades que contribuyan a la mejora de la satisfacción laboral del personal de la camaronera en estudio a través de un Plan de mejora para el personal.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-97036328	E-mail: ericka_pa6@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

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