



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO  
SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA RELACIÓN  
CON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS  
EMPRESAS ECUATORIANAS**

**AUTORA  
Esteves Moncayo, Tatiana Estefanía**

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de  
INGENIERA COMERCIAL**

**TUTOR  
ING. BRAVO GAME LUIS HELIODORO, MAE.**

**Guayaquil, Ecuador  
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Tatiana Estefanía Esteves Moncayo**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

**TUTOR**

---

**Ing. Luis Heliodoro Bravo Game, Mae.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**Ing. , Darío Marcelo Vergara Pereira, Mgs.**

**Guayaquil, Septiembre de 2015**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Tatiana Estefanía Esteves Moncayo**

### DECLARO QUE

El Trabajo de Titulación “**Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas**”, previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando los derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, 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 Trabajo de Titulación, de tipo **teórico** referido.

**Guayaquil, Septiembre del 2015**

**LA AUTORA**

---

**Tatiana Estefanía Esteves Moncayo**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Tatiana Estefanía Esteves Moncayo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “**Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de **mi** exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, Septiembre del 2015**

**LA AUTORA**

---

**Tatiana Estefanía Esteves Moncayo**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento absoluto a Dios por brindarme el regalo de vivir, y guiarme fielmente por el sendero correcto cada día. Siendo mi luz, mi verdad, mi fortaleza, mi esperanza, mi paciencia, mi consuelo...Mi TODO a lo largo de este camino llamado VIDA.

Aquel quien ha estado hoy, mañana y siempre junto a mí.

**Tatiana Estefanía Esteves Moncayo**

## DEDICATORIA

Por ti y para ti **Saúl Delgado Esteves** quien eres la razón que me levanta cada día a esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal fuente de motivación. Tu amor y cariño son las detonantes de mi felicidad y de mi esfuerzo, metropecial para ti mi amor.

A ti **mamita mía**, mi gran pilar; quien me enseñó que las metas son alcanzables y que una caída no es una derrota sino una lucha que siempre termina en logros y éxitos.

Y de forma muy especial a mi papa **Ángel Raflares** pues él fue mi principal cimiento para la construcción de este logro, gracias por guiarme.

Mi única y gran hermana, **Karen** solo tengo que decirte que creo mucho en ti.

Y a ti, amado esposo mío **Paulo Delgado** con mucho amor y cariño por ser mi verdadero apoyo en cada aventura que hemos decidido emprender, compartiendo la perseverancia y el cumplimiento por nuestros ideales en todo momento de nuestra vida juntos.

Este triunfo también es de ustedes

Los amo,

**Tatiana Estefanía Esteves Moncayo**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	iii
AUTORIZACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.1.1. Formulación .....	20
1.1.2. Sistematización .....	20
1.1.3. Delimitación .....	20
1.3. OBJETIVOS .....	21
1.3.1. Objetivo General .....	21
1.3.2. Objetivos Específicos .....	21
1.4. HIPÓTESIS .....	22
Hipótesis Nula .....	22
Hipótesis Alternativa .....	22
1.5. VARIABLE DEL ESTUDIO .....	23
1.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	23

1.6.1.	Satisfacción Laboral.....	23
1.6.2.	Productividad .....	24
1.6.3.	Operacionalización de las variables .....	25
1.7.	JUSTIFICACIÓN .....	26
1.7.1.	Justificación Teórica.....	26
1.7.2.	Justificación Práctica.....	27
CAPITULO I .....		29
ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD.....		29
1.1.	SATISFACCIÓN LABORAL.....	29
1.2.	PRODUCTIVIDAD.....	31
1.3.	TEORÍAS Y MODELOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	32
1.3.1.	Teoría de los dos Factores.....	32
1.3.2.	Teoría de adaptación al trabajo.....	35
1.3.3.	Modelo de la satisfacción de facetas.....	35
1.3.4.	Teoría de los eventos de situaciones .....	37
1.4.	MARCO CONCEPTUAL.....	38
1.4.1.	Remuneración.....	38
1.4.2.	Producción .....	38
CAPITULO II .....		39
DIAGNÓSTICO GENERAL DE LAS EMPRESAS ECUATORIANAS .....		39
2.1.	Información General.....	39
2.1.1.	Industria Manufacturera y Comercio .....	41
2.1.2.	Empresas de servicios .....	42



2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS ECUATORIANAS .....	44
2.2.1. Nivel de producción de las empresas Ecuatorianas .....	46
2.2.1. Distribución Geográfica de las empresas del Ecuador .....	47
2.2.2. Sueldos y salarios de las empresas ecuatorianas .....	47
2.2.3. Análisis de los sectores económicos .....	48
2.2.4. Clasificación de las actividades industriales .....	49
2.2.5. Clasificación en función de la empresa titular de la industria.....	49
2.2.6. De acuerdo a la finalidad de la producción.....	50
2.2.7. Clasificación de acuerdo a la dimensión de las instalaciones y a las características de los procesos.....	50
2.2.8. Otra clasificación de empresas .....	51
CAPITULO III .....	53
MÉTODO Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.2. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	53
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.4. POBLACION Y MUESTRA.....	54
3.4.1. Población .....	54
3.4.2. Muestra .....	54
3.5. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	56
3.5.1. Investigación de campo.....	56
3.6. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	57

3.7. DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS ECUATORIANAS. ....	58
CAPITULO IV .....	79
PROPUESTA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS EMPRESAS ECUATORIANAS.....	79
4.1. Antecedentes de la propuesta .....	79
4.2. Objetivo de la propuesta .....	80
4.3. Descripción de la propuesta .....	80
4.3.1. Administración de personal .....	80
CONCLUSIONES.....	102
RECOMENDACIONES.....	103
BIBLIOGRAFÍAS .....	104
ANEXOS .....	104

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización VI – VD .....	25
Tabla 2. Teoría de Herzberg.....	33
Tabla 3. Actividades económicas de las empresas ecuatorianas .....	40
Tabla 4. Empresas de comercio, manufactura y minería del Ecuador, datos 2010 .....	41
Tabla 5. Empresas de servicios del Ecuador, datos 2010.....	43
Tabla 6. Clasificación Empresas – Tamaño.....	44
Tabla 7. Sectores económicos.....	48
Tabla 8. Tipos de empresa .....	58
Tabla 9. Capacitación para desempeño laboral .....	59
Tabla 10. Carga laboral justa.....	60
Tabla 11. Seguridad laboral.....	61
Tabla 12. Conocimiento de actividades laborales .....	62
Tabla 13. Motivación laboral .....	63
Tabla 14. Reconocimiento del jefe.....	64
Tabla 15. Tiempo de adaptación laboral.....	65
Tabla 16. Satisfacción laboral.....	66
Tabla 17. Puesto de trabajo amistoso.....	67
Tabla 18. Sueldo en relación del trabajo.....	68
Tabla 19. Relación laboral .....	69
Tabla 20. Efectividad laboral .....	70
Tabla 21. Cumplimiento de los horarios laborales .....	71
Tabla 22. Cumplimiento con fechas programadas .....	72

Tabla 23. Productividad en el ambiente laboral .....	73
Tabla 24. Probabilidad de cambiar de empleo .....	74
Tabla 25. Compatibilidad con la visión de la empresa .....	75
Tabla 26. Satisfacción en situación laboral .....	76
Tabla 27. Apoyo de la empresa .....	77
Tabla 28. Ejemplo de presupuesto para capacitación.....	89
Tabla 29. Ejemplo de cronograma de capacitación .....	90
Tabla 30. Evaluación de desempeño.....	90

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Variable Dependiente – Variable Independiente.....	23
Gráfico 2. Elementos Fundamentales de Satisfacción Laboral .....	30
Gráfico 3. Factores de Contenido o Motivaciones.....	34
Gráfico 4. Factores de Contexto .....	34
Gráfico 5. Evento de Situaciones.....	37
Gráfico 6. Clasificación de Empresas por su tamaño. Porcentual .....	45
Gráfico 8. Número de empresas .....	45
Gráfico 9. Nivel de producción.....	46
Gráfico 7. Distribución geográfica de las empresas del Ecuador .....	47
Gráfico 10. Sueldos y salarios de las empresas ecuatorianas .....	47
Gráfico 11. Sectores económicos .....	48
Gráfico 12. Tipos de empresa, dato porcentual .....	58
Gráfico 13. Capacitación para desempeño laboral. Dato porcentual .....	59
Gráfico 14. Carga laboral justa. Dato porcentual .....	60
Gráfico 15. Seguridad laboral. Dato porcentual .....	61
Gráfico 16. Conocimiento de actividades laborales. Dato porcentual .....	62
Gráfico 17. Motivación laboral. Dato porcentual .....	63
Gráfico 18. Reconocimiento del jefe. Dato porcentual .....	64
Gráfico 19. Tiempo de adaptación laboral. Dato porcentual .....	65
Gráfico 20. Satisfacción laboral. Dato porcentual .....	66
Gráfico 21. Puesto de trabajo amistoso. Dato porcentual .....	67
Gráfico 22. Sueldo en relación del trabajo. Dato porcentual .....	68
Gráfico 23. Relación laboral. Dato porcentual.....	69
Gráfico 24. Efectividad laboral .....	70

Gráfico 25. Cumplimiento de los horarios laborales. Dato porcentual .....	71
Gráfico 26. Cumplimiento con fechas programadas. Dato porcentual.....	72
Gráfico 27. Productividad en el ambiente laboral. Dato porcentual .....	73
Gráfico 28. Probabilidad de cambiar de empleo. Dato porcentual .....	74
Gráfico 29. Compatibilidad con la visión de la empresa. Dato porcentual ...	75
Gráfico 30. Satisfacción en situación laboral. Dato porcentual .....	76
Gráfico 31. Apoyo de la empresa. Dato porcentual.....	77
Gráfico 33. Administración de personal .....	81
Gráfico 34. Solicitud de empleo .....	83
Gráfico 34. Flujograma de selección de personal .....	86
Gráfico 35. Pilares del plan de carreras.....	92

## RESUMEN

**Título: “Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas”.**

Autora: Tatiana Estefanía Esteves Moncayo

La presente pretende determinar la incidencia de la satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas. Se desarrolla en base a los elementos de la satisfacción laboral que son: el salario, los reconocimientos, el clima laboral y las relaciones interpersonales; los mismos que cuando son óptimos mejoran los niveles de productividad en las empresas. Para comprobar esto se desarrolló una metodología que permitió investigar a una muestra poblacional de empleados de las diferentes empresas ecuatorianas, los mismos que por medio de una encuesta revelan que si existe una relación entre su satisfacción laboral y su productividad. Afirmando de esta manera la hipótesis alternativa que dice: Incide la satisfacción laboral en la productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.

Palabras claves: Satisfacción laboral, eficiencia, productividad, productividad laboral, motivación humana, mejoramiento de la productividad.

## **ABSTRACT**

**Title: "Job satisfaction and its impact on the relationship with the level of productivity and efficiency in the Ecuadorian companies".**

Author: Tatiana Estefanía Esteves Moncayo

This aims to determine the incidence of job satisfaction and its relationship to the level of productivity and efficiency in the Ecuadorian companies. It is developed based on the elements of job satisfaction are: the salary surveys, the working environment and interpersonal relationships; the same as when are optimal improve productivity levels in companies. To test this methodology that allowed investigating a sample population of employees of the various Ecuadorian companies developed, the same as by means of a survey show that if there is a relationship between job satisfaction and productivity. Thus affirming the alternative hypothesis that says: It affects job satisfaction in productivity and efficiency in the Ecuadorian companies.

**Keywords:** Job satisfaction, efficiency, productivity, labor productivity, human motivation, improving productivity.



## INTRODUCCIÓN

Es importante en las empresas que se concienticen de la importancia de un buen clima laboral, porque contribuye al éxito de la misma, generando resultados óptimos en el desarrollo de las actividades laborales.

En la VIII edición de “Las Mejores Empresas para Trabajar en Ecuador 2012”, la entidad reconoció a multinacionales y a empresas ecuatorianas. El año pasado fueron reconocidas diversas empresas y, por primera vez, se aplicó el estudio dividiendo las firmas en dos categorías: hasta 500 y más de 500 colaboradores.

*En la categoría de hasta 500 colaboradores el primer lugar lo obtuvo BGR, el segundo fue para Ace Seguros y el tercero Kraft Foods Ecuador S.A. La categoría más de 500 colaboradores estuvo liderada por la empresa Telefónica Ecuador, en segundo por McDonald's y en tercero, Kimberly-Clark. (Equipo de redactores económicos, 2013).*

*“Estas empresas demuestran que sus buenas prácticas pasan por el estilo de liderazgo, los espacios de participación, la comunicación interna y la posibilidad de ofrecer un balance entre la vida profesional y personal”, según el informe del Instituto Great Place To Work. (Equipo de redactores económicos, 2013).*

Las empresas ganadoras se adaptan al modelo estructurado que durante 21 años ha construido el instituto, basado en millones de encuestas a colaboradores de 45 países de las cuales se han determinado los requisitos

que se traducen en tres relaciones fundamentales: un gran lugar para trabajar es aquel en el que se confía en las personas para las cuales se labora (relación colaboradores-líderes), se tiene orgullo por lo que se hace (relación colaborador-empresa), se siente a gusto con las personas con las que trabaja (relación entre colaboradores)”, el modelo desarrollado identifica la diferencia que existe entre un lugar común para trabajar con un gran lugar para trabajar.

*El cofundador del Instituto, Robert Levering, plantea que la diferencia radica en el tipo de moneda en el que se sustenta la relación laboral: “En un gran lugar para trabajar, el tema económico debe estar resuelto, pero la importancia que adquieren los aspectos como credibilidad, el respeto, la imparcialidad, el orgullo y la camaradería, resultan determinantes para configurar un espacio armónico”. (Equipo de redactores económicos, 2013).*

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La satisfacción laboral es un tema que preocupa mucho a los empresarios porque de ello depende la actitud del empleado dentro de la empresa, según Ruiz, Alcalde y Landa “la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que las personas desarrollan respecto al trabajo que realizan en general o a aspectos particulares del mismo”. Siendo así, se puede afirmar que la satisfacción laboral contribuye a la buena disposición del empleado en las actividades laborales, siendo una buena inversión de para la empresa, por que un empleado así se convierte en un ente promotor y multiplicar de la disciplina y predisposición en el trabajo. (Ruiz López, Alcalde Escribano, & Landa García, 2015, pág. 613).

Por lo tanto al repercutir la satisfacción laboral en la buena realización de las actividades laborales repercute de alguna manera en el desempeño laboral del trabajador. Pero haciendo énfasis que la satisfacción laboral, es tan solo la consecuencia de componentes internos como externos, entre ellos se puede señalar la motivación, el clima organizacional, relaciones interpersonales, salario o un desarrollo profesional del personal, en la organización, cada uno de estos factores tiene un impacto directo con los colaboradores; por ello es importante cuidar la satisfacción laboral de los empleados, debido a que esto reflejará resultados positivos en nuestra productividad (Navarro, 2012).

Al tener en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia al momento de realizar las actividades cotidianas dentro de una empresa, es necesario que se ejecuten controles y seguimientos adecuado buscando siempre mejorar las condiciones laboras y por tanto la satisfacción laboral del empleado. Todo esto se debe a que en muchas ocasiones las organizaciones desatienden estos factores internos y externos que hacen que el personal se mantenga satisfecho y como resultado se obtienen entornos dificultosos dentro de la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, ausentismo por parte del personal, entre otros.

Pero si se brindase un apropiado alcance, brindándole el primer lugar al recurso humano dándole así toda la importancia que merece la satisfacción laboral, la productividad dentro de la organización será mayor, obteniendo

colaboradores satisfechos, valorados, productivos y reconocidos por el trabajo hará que estos ayuden a cumplir metas y objetivos que se trace la organización.

### **1.1.1. Formulación**

De lo expuesto, nace una interrogante:

¿Existe una incidencia real en la satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas?

### **1.1.2. Sistematización**

¿Cómo los salarios no competitivos influyen en la satisfacción laboral en las empresas ecuatorianas?

¿De qué manera la su relación con el nivel de productividad interviene en el desempeño laboral de los empleados de las empresas ecuatorianas?

¿Cuáles son los motivadores que contribuyen a un mejor clima laboral?

### **1.1.3. Delimitación**

Campo: Administración de Recursos Humanos.

Área: Recursos Humanos.

Aspecto: Satisfacción Laboral – Niveles de Productividad.

Limite Espacial: Ecuador, empresas ecuatorianas.

Temporal: De junio – agosto 2015.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de la satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en las empresas ecuatorianas.
- Adquirir datos que permitan identificar el índice de satisfacción laboral que en las empresas ecuatorianas.
- Desarrollar una propuesta de satisfacción laboral, a fin de mejorar el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.

## **1.4. HIPÓTESIS**

Es posible analizar e identificar como podría existir incidencia entre la “satisfacción laboral” (SB) y el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.

### **Hipótesis Nula**

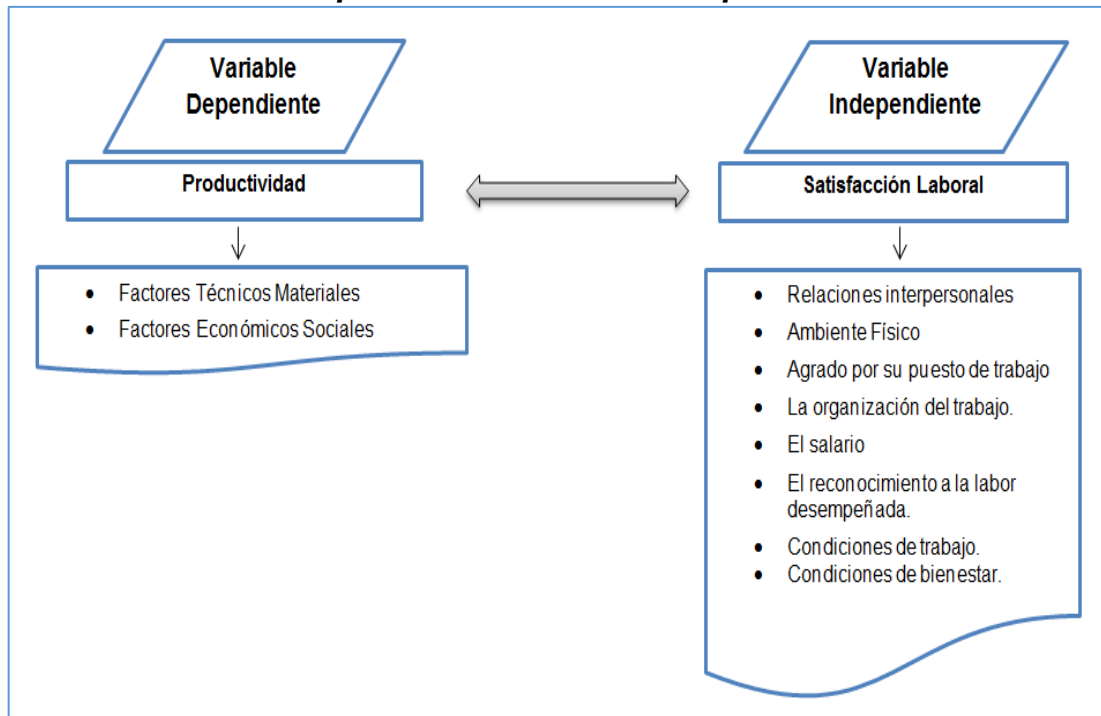
No incide la satisfacción laboral en la productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.

### **Hipótesis Alternativa**

Incide la satisfacción laboral en la productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.

## 1.5. VARIABLE DEL ESTUDIO

**Gráfico 1. Variable Dependiente – Variable Independiente**



**Elaborado por:** Tatiana Esteves Moncayo

**Fuente:** Propia Basada en Definición (SB) (Blum, 1990)

## 1.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.6.1. Satisfacción Laboral

Koontz y O'Donell (1995, en Morillo, 2006) proponen que la satisfacción en el trabajo se refiere al “bienestar que se experimenta en este, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo” (Gamboa, 2010).

Mientras que Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) puntualizan a la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante

de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (Gamboa, 2010).

Y a su vez Lee y Chang (2008), simplemente la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo” (Gamboa, 2010).

### **1.6.2. Productividad**

Según Koontz y Weihrich (2004), Definen que la productividad es como una correlación entre insumos-productos en un ciclo determinado con exclusiva atención a la calidad (Rofman A. B., 2013)

La productividad se entiende como “relación entre cantidad producida insumos utilizados, en un mismo proceso productivo. Y la importancia de estos es medir el uso eficientemente de los recursos para así poder cumplir con los resultados deseados” (Rofman A. B., 2013)

Luego Kendrick en su artículo Productivity Trends in the United States, 1961, (Kendrick, 1961) (Rofman A. B., 2013). Menciona que “la relación entre el producto real y los insumos miden la productividad total de los factores de los diversos sectores” (Kendrick, 1961) (Rofman A. B., 2013)

Kendrick señala que la productividad de una empresa “se obtiene midiendo y analizando los índices de productividad total junto con los de productividad parcial” (Kendrick, 1961). (Rofman A. B., 2013)



Pero para, Hernández (1993). La productividad se la obtiene de la relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos”. Además se plantea que existen varios índices de productividad así como los índices de recursos utilizados dentro de la producción.

Debido a esto podemos relacionar a que la productividad nos permite evaluar el rendimiento de las diferentes áreas de trabajo, lo que es de suma importancia para poder notar el progreso productivo del trabajo (Koontz & Heinz, 2004).

### 1.6.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1. Operacionalización VI – VD**

VARIABLES		DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	SUB INDICADORES
Variable Independiente	Satisfacción Laboral	Actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo	Resultados Percibidos Expectativas	Reconocimiento Salario Ambiente Físico Relaciones Interpersonales Agrado por el trabajo
Variable Dependiente	Productividad	Es una medida de lo bien que se han utilizado los recursos disponibles para lograr los resultados requeridos	Cumplimiento de objetivos Actividades Programadas/Ejecutadas Uso de los Recursos	Resultados obtenidos Recursos utilizados

**Elaborado por:** Tatiana Esteves Moncayo

**Fuente:** Propia

## **1.7. JUSTIFICACIÓN**

### **1.7.1. Justificación Teórica**

La satisfacción laboral y la productividad actualmente no tienen un concepto unánimemente, está claro que con el paso de los años cada autor elabora y crea su propia definición. Como Lee y Chang (2008), quienes están seguros de que la satisfacción laboral es una actitud habitual que el colaborador tiene hacia su trabajo (Gamboa, 2010).

Y a su vez Koontz y Wehrich (2004), Definen la productividad como una relación entre insumos-productos en un ciclo determinado con exclusiva atención a la calidad. (Koontz & Heinz, 2004).

Pero dejando de lado lo que significan estas palabras para cada autor; es más importante la relación que existe entre ellas; son dos factores que tienen una correlación importante.

A través del estudio de los subsistemas de la “Dirección de los Recursos Humanos”, (DRH) en las empresas, se vuelve elemental, analizar los factores que influyen a las personas como personas, dentro de un puesto de trabajo. Y que conjugados con algunos otros factores, inciden directamente en la productividad de la entidad para la que prestan sus servicios en relación de dependencia.

El engranaje de todos estos factores, hace precisamente que dicha productividad genere capacidades distintivas, que deriven en ventajas competitivas.

Por su parte es difícil separar a las personas de las organizaciones, o a las organizaciones de las personas, aunque lo más importante es su interacción en función al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Por esta razón he decidido enfocar la investigación hacia esa área, para conocer si la incidencia de la satisfacción laboral tiene relación directa con los niveles de productividad, y partiendo de los resultados que se obtenga se podrá tomar en cuenta si ambas variables aumentan la productividad de las empresas ecuatorianas.

### **1.7.2. Justificación Práctica**

Desde una visión económica el estudio de la productividad y de cada uno de sus factores son los que determinan el crecimiento de esta. Existen a nivel global diversos trabajos empíricos que afrontan este tema desde varios enfoques. Para el Ecuador el número de estudios en relación a este tema con información de empresas, es muy pequeña, por la escasa información estadística de datos viables (Infante, 2010).

Pero, se podrá canalizar este tipo información a través de la administración de la DRH en las PYMES Industriales de Guayaquil, de manera

que podamos evidenciar que la satisfacción laboral influye en la productividad de este sector productivo (Infante, 2010).

Para tal efecto se puede considerar que la planeación de cualquier buena administración, requiere concientizar a las personas que interactúan en estas pequeñas y medianas empresas, esperando conseguir un compromiso responsable, ético y sustentable, que permitan alcanzar los objetivos empresariales al mismo tiempo que las personas se desarrollan como personas y profesionales. Lo que en los entendidos en la materia definen como un “desarrollo sostenible” (Infante, 2010).

Este nivel de productividad será siempre avalado por el producto o servicio que expendan estas pequeñas y medianas empresas, así como la consideración que pueda tener el mercado para con estos (Infante, 2010).

Es en este escenario académico y con un compromiso definido, este proyecto de investigación, espera plasmar si existe incidencia de la satisfacción laboral de cada colaborador en la productividad en las empresas del Ecuador.

## **CAPITULO I**

# **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD**

### **1.1. SATISFACCIÓN LABORAL**

Según Blum (1990), la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los colaboradores dentro de una organización; estas conservan una relación directa en el trabajo junto a varios de elementos tales como el salario, la organización, reconocimiento por la labor que desempeña, relaciones interpersonales, el clima laboral, entre otros. (Blum, 1990).

A su vez, Landy y Conte (2005) definen a la satisfacción en el trabajo como el conjunto de actitudes universales o periodos emocionales del sujeto hacia su trabajo, es decir que está satisfecho con su puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia este demostrando a través de esta expresión la satisfacción laboral (Landy & Conte, 2005).

Con el paso de los años la satisfacción laboral se ha definido de varias maneras, tanto así que hoy en día existen muchos conceptos redactados por diferentes autores.

Debido a esto es que influyen múltiples variables pero fundamentalmente es la particularidad del sujeto de obtener como resultado la

satisfacción laboral ya sea por incentivo salarial, reconocimiento o básicamente recompensas frente a su actividad laboral, eso es lo que elementalmente los colaboradores esperan recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental, esperando llenar sus expectativas, necesidades y aspiraciones ya sean estas personales o del ámbito laboral determinando así la existencia de un balance que dé un resultado positivo para ambas partes, donde colaborador vs empleador sientan ganar en esa relación.

Al mismo tiempo se conoce que para cubrir los más altos niveles de satisfacción es de suma importancia conocer en si la historia de individuo; su entorno sociocultural, su autovaloración, aptitudes, autoestima, aspiraciones entre otros factores fundamentales para poder alcanzar una mayor productividad en base a su satisfacción laboral.

**Gráfico 2. Elementos Fundamentales de Satisfacción Laboral**



**Elaborado por:** Tatiana Esteves Moncayo

**Fuente:** Definición de Satisfacción Laboral (Blum, 1990)

## 1.2. PRODUCTIVIDAD

Nace la definición de productividad en 1766, en una obra de Quesnay, fundamentando que: “la norma de la conducta es esencial para alcanzar la etapa más alta de satisfacción con el menor agotamiento”, relacionándose de esta manera con la productividad. (Rofman A. B., 2013)

Es por ello que:

La productividad es analizada por las distintas causas y efectos de la división del trabajo, dependiendo de las características de los trabajadores, siendo esta la causa más importante del progreso en las facultades productivas del trabajo.

Fietman en el año de 1994, señalaba que los factores de mayor importancia que afectan la productividad de una empresa se constituyen por. (Navarro, 2012).

- Recursos Humanos. Este es considerado como el factor que determina de la productividad, debido a su gran influencia directa y éste dirige a los demás factores (Navarro, 2012).
- Maquinaria y Equipo. Es elemental que el estado de la maquinaria y la calidad del equipo sean las adecuadas para la realización de las tareas, permitiendo la optimización del factor tiempo.

- Organización del Trabajo. En este factor interviene la organización y rediseño de cada puesto de trabajo, lo cual se determinan de acuerdo al trabajo, maquinaria y equipo.

### **1.3. TEORÍAS Y MODELOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Koontz y Weihrich en el año 2004 (Navarro, 2012) (Folgueira, 2013), indicaban que la satisfacción es el complacencia que se percibe una vez que se haya concretado un deseo o una meta, en pocas palabras la satisfacción no es otra cosa que el resultado de una experiencia ya vivida. (Navarro, 2012) (Koontz Harold y Weihrich Heinz, 2004).

A continuación se detallara algunas teorías que contribuyen a la explicación de la satisfacción laboral.

#### **1.3.1. Teoría de los dos Factores**

Satisfacción e insatisfacción laboral

«Es preciso hacer un pequeño repaso a la teoría de motivación-higiene en las actitudes en el trabajo antes de poder ofrecer sugerencias teóricas y prácticas. La teoría surgió de un examen de ciertos sucesos en la vida de ingenieros y contables. Desde entonces se han completado por lo menos otras 16 investigaciones, utilizando una extensa variedad de sujetos (incluyendo algunos en los países comunistas), haciendo de aquel trabajo original uno de



los estudios más repetidos en el campo de las actitudes laborales» (Más, J. L., 2005).

**Tabla 2. Teoría de Herzberg**

FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El trabajo en si</li> <li>2. Realización</li> <li>3. Reconocimiento</li> <li>4. Progreso profesional</li> <li>5. Responsabilidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las condiciones de trabajo</li> <li>2. Administración de la empresa</li> <li>3. Salario</li> <li>4. Relaciones con el supervisor</li> <li>5. Beneficios y servicios sociales</li> </ol>

Fuente: (Herzberg, Mausner, & Sniderman, 1959)

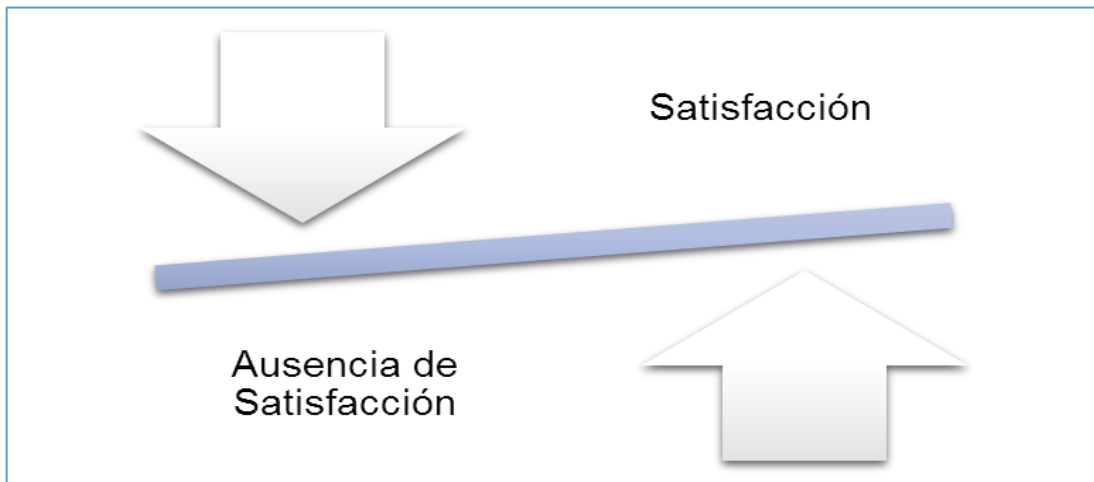
Estos resultados mostraron que algunos factores están vinculados a la satisfacción laboral (por ejemplo la responsabilidad, la creatividad, el reconocimiento), otros factores; los cuales se asocian a la insatisfacción laboral (por ejemplo el salario, las condiciones dentro del trabajo, las políticas de las empresas).

Haciendo una referencia a la situación de satisfacción laboral, donde sus factores tienen una relación directa con el contenido del trabajo, sus autores atribuyen una designación de Factores Motivacionales.

Mientras que en la insatisfacción laboral sus factores se relacionan con el contexto del trabajo, sus autores le designaron Factores Higiénicos.

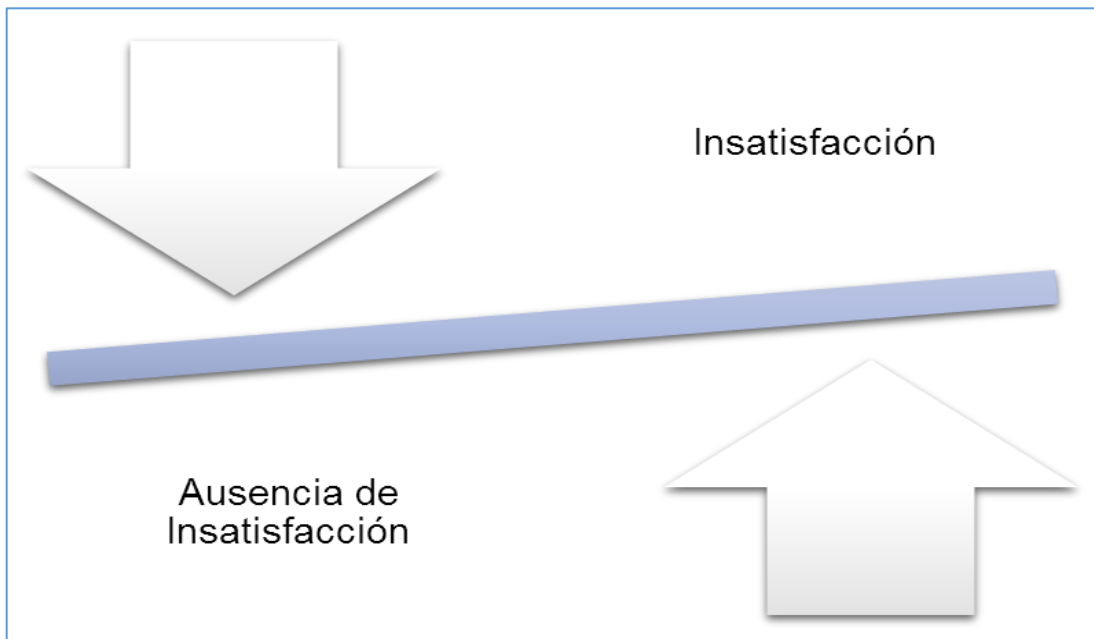
En conclusión se puede considerar que los factores motivacionales o de contenido hacen hincapié a la existencia de la satisfacción en el trabajo, mientras que los factores higiénicos o de contexto estos producen una insatisfacción laboral o contribuyen a que esta insatisfacción no se manifieste. (Herzberg, Mausner, & Sniderman, 1959).

**Gráfico 3. Factores de Contenido o Motivaciones**



**Elaborado por:** Tatiana Esteves Moncayo  
**Fuente:** (Herzberg, Mausner, & Sniderman, 1959)

**Gráfico 4. Factores de Contexto**



**Elaborado por:** Tatiana Esteves Moncayo  
**Fuente:** (Herzberg, Mausner, & Sniderman, 1959)

### **1.3.2. Teoría de adaptación al trabajo**

Según Dawis y Lofquist en el año de 1984, basaron que esta teoría de adaptación al trabajo tiene como base la interacción directa entre el individuo y su ambiente de laboral.

Sustenta que los individuos intentan desarrollar y conservar un grado de cierta correspondencia con su ambiente de trabajo, un compromiso con un proceso continuo y dinámico, al cual designan 'adaptación al trabajo'.

Destacan dos tipos de correspondencia las cuales se originan de esta relación y pueden ser de dos tipos:

La primera se caracteriza por el grado de correspondencia entre atributos personales las capacidades, exigencias de la función y las competencias propias. Mientras el segundo tipo se refiere al grado de correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales. (Dawis & Lofquist, 1984).

### **1.3.3. Modelo de la satisfacción de facetas**

Este modelo de satisfacción por facetas realizado por Lawler en 1981; consideraba que la satisfacción laboral es el resultado de un grado de disconformidad entre lo que el trabajador piensa que le correspondería recibir y

lo que el recibe. Este es un proceso de comparación y relación que es percibida por sus contribuciones individuales para él y los resultados obtenidos por personas que el individuo identifica como sus referentes. (Lawler, 1981).

El trabajador al comparar la percepción de la cantidad que el debería recibir con la cantidad que el recibe. Pueden ocurrir tres escenarios.

#### **1.3.3.1. Primera Situación**

Si el individuo tiene la percepción de la cantidad que debe recibir y si la cantidad que él ha recibido es igual a su percepción esto crea satisfacción.

#### **1.3.3.2. Segunda Situación**

Si el individuo tiene la percepción de la cantidad que debe recibir y si la cantidad que él ha recibido es menor a su percepción esto crea insatisfacción.

#### **1.3.3.3. Tercera Situación**

Si el individuo tiene la percepción de la cantidad que debe recibir y si la cantidad que él ha recibido es mayor a su percepción esto crea sentimiento de culpa; inequidad.

Así es como estas situaciones dependen de un proceso de comparaciones intrapersonales y asimismo, de un proceso de comparaciones sociales con otros individuos que interactúan en el trabajo.

#### 1.3.4. Teoría de los eventos de situaciones

Esta teoría de los eventos de situaciones según Quarstein en 1992, indica que la satisfacción en el trabajo resulta de dos factores: características de situaciones y eventos de situaciones.

Las características de los eventos de situaciones en referencia al ámbito laboral o del trabajo pueden ser calificadas por el trabajador antes de que este acepte el trabajo para desempeñar su cargo, en donde este tomara en cuenta si el salario, las oportunidades de desarrollo profesional y las condiciones del trabajo cubren sus expectativas brindándole así satisfacción en el trabajo. (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992).

**Gráfico 5. Evento de Situaciones**



**Elaborado por:** Tatiana Esteves Moncayo  
**Fuente:** (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992)

## **1.4. MARCO CONCEPTUAL**

Según Blum (1990), la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los colaboradores dentro de una organización; estas conservan una relación directa en el trabajo junto a varios de elementos tales como el salario, la organización, reconocimiento por la labor que desempeña, relaciones interpersonales, el clima laboral, entre otros. (Blum, 1990).

Por otra parte la industria es un grupo ordenado de procesos, actividades y pasos que convierten la materia prima en artículos o productos semielaborados y elaborados.

### **1.4.1. Remuneración**

*Son los pagos en dinero o en especie que una empresa o institución realiza a los trabajadores en compensación por su trabajo estas remuneraciones pueden ser corrientes y no corrientes. (INEC, 2011)*

### **1.4.2. Producción**

*Corresponde a los bienes y servicios utilizados como insumos en un proceso productivo. Estos insumos pueden o no incorporarse a los productos producidos, lo que importa es que se consumen, que son utilizados en el proceso productivo. (INEC, 2011).*

## CAPITULO II

### DIAGNÓSTICO GENERAL DE LAS EMPRESAS ECUATORIANAS

#### 2.1. Información General

El INEC mantiene actualizada una base de datos de las empresas que permiten comparar algunos indicadores importantes de las condiciones de las empresas ecuatorianas.

De acuerdo a la base de datos que se puede observar en la tabla posterior que el INEC consideró 3723 empresas en total dentro de las cuales laboran 410.677 a en distintos cargos, los mismos que se convertirán en la población o universo de estudio de la presente investigación.

Otro punto importante a ser observado es la clasificación utilizada de las empresas, estas son:

- Hoteles y restaurantes.
- Servicios.
- Manufactura.
- Minería.
- Comercio.

**Tabla 3. Actividades económicas de las empresas ecuatorianas**

<b>Tabla 5.1.1</b>								
Principales variables agregadas según actividades de servicios, manufactura, minería y comercio, período 2007-2010								
Actividad Económica	Número de establecimientos	Personal Ocupado	Remuneraciones <sup>(1)</sup>	Producción Total <sup>(1)</sup>	Consumo Intermedio <sup>(1)</sup>	Valor agregado a precios productor <sup>(1)</sup>	Depreciaciones <sup>(1)</sup>	Formación bruta de capital <sup>(1)</sup>
<b>Total</b>								
2007	3.762	354.896	3.245.097	29.516.601	15.448.563	14.068.039	745.725	1.160.897
2008	3.699	357.553	3.692.153	31.947.610	17.923.549	14.024.061	771.712	2.012.521
2009	3.814	390.227	4.398.277	31.762.891	18.971.549	12.791.342	956.266	1.964.093
2010	3.723	410.677	4.889.868	38.438.651	22.667.185	15.779.464	1.005.149	1.899.604
<b>Hoteles y restaurantes</b>								
2007	293	16.558	84.566	406.620	268.994	137.626	20.151	38.104
2008	283	19.358	103.243	477.644	310.740	166.904	23.273	24.139
2009	287	21.799	132.812	552.121	358.058	194.063	23.192	15.881
2010	288	23.680	151.658	642.076	425.615	223.309	23.277	23.283
<b>Servicios</b>								
2007	707	66.276	514.171	3.465.592	2.613.269	852.323	86.364	57.200
2008	696	61.594	633.335	4.271.978	3.238.828	1.033.150	85.428	75.543
2009	746	70.911	804.770	5.350.034	3.819.104	1.530.930	178.989	120.673
2010	725	76.535	911.802	5.505.420	3.674.439	1.832.132	185.103	153.490
<b>Manufactura</b>								
2007	1.531	172.681	1.586.083	17.649.726	10.111.771	7.537.955	435.709	772.611
2008	1.460	173.770	1.728.681	19.689.380	11.551.703	8.137.677	415.959	1.236.053
2009	1.484	187.328	2.092.372	18.733.373	11.967.041	6.766.332	449.524	175.335
2010	1.412	190.876	2.238.667	23.236.636	15.592.718	7.643.918	499.620	797.620
<b>Minería</b>								
2007	53	3.866	84.051	4.465.284	684.196	3.781.089	60.460	39.708
2008	70	4.231	69.242	3.468.727	625.833	2.842.894	120.663	41.541
2009	72	5.404	87.814	2.572.445	638.836	1.933.608	139.391	1.534.561
2010	62	5.506	101.817	3.884.868	650.794	3.234.074	109.896	90.303
<b>Comercio</b>								
2007	1.178	95.515	976.226.148	3.529.379	1.770.333	1.759.046	143.042	253.274
2008	1.190	98.600	1.157.650.646	4.039.881	2.196.445	1.843.436	126.388	635.245
2009	1.225	104.785	1.280.509.948	4.554.918	2.188.510	2.366.407	165.170	117.644
2010	1.236	114.080	1.485.923.580	5.169.652	2.323.621	2.846.031	187.254	834.909
<b>Fuente:</b>	Encuestas de Servicios, Manufactura, Minería y Comercio (2007-2010)							
<b>Notas:</b>	Se tiene información disponible hasta el 2010 ya que se está realizando la respectiva validación correspondiente a los años 2011 y 2012.							
	(1) Valores en miles de dólares.							

Fuente: (INEC, 2010)



## 2.1.1. Industria Manufacturera y Comercio

**Tabla 4. Empresas de comercio, manufactura y minería del Ecuador, datos 2010**

Principales variables agregadas según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU- 2 dígitos) en actividades de comercio, manufactura y minería, año 2010								
Actividad Económica	Número de establecimientos	Personal Ocupado	Remuneraciones <sup>(1)</sup>	Producción Total <sup>(1)</sup>	Consumo Intermedio <sup>(1)</sup>	Valor agregado a precios productor <sup>(1)</sup>	Depreciaciones <sup>(1)</sup>	Formación bruta de capital <sup>(1)</sup>
<b>Total Comercio</b>	<b>1.236</b>	<b>114.080</b>	<b>1.485.924</b>	<b>5.169.652</b>	<b>2.323.621</b>	<b>2.846.031</b>	<b>187.254</b>	<b>834.909</b>
Comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas	150	10.952	191.026	633.795	247.415	386.380	16.724	141.499
Comercio al por mayor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas	614	45.316	724.016	2.621.582	1.214.589	1.406.993	98.307	349.888
Comercio al por menor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas	472	57.812	570.881	1.914.275	861.617	1.052.659	72.223	343.521
<b>Total Manufactura y Minería</b>	<b>1.471</b>	<b>196.382</b>	<b>2.340.484</b>	<b>27.121.504</b>	<b>16.243.511</b>	<b>10.877.993</b>	<b>609.516</b>	<b>887.922</b>
Extracción de petróleo crudo y gas natural	4	2.528	80.258	3.814.644	617.959	3.196.685	107.099	86.985
Extracción de minerales metalíferos	46	2.612	17.583	49.142	19.640	29.503	1.273	3.200
Explotación de otras minas y canteras	12	366	3.976	21.082	13.195	7.887	1.523	118
Elaboración de productos alimenticios	324	76.117	794.579	7.958.684	5.101.332	2.857.352	130.772	297.918
Elaboración de bebidas	49	9.875	132.129	931.989	609.238	322.751	42.167	109.804
Elaboración de productos de tabaco	oc	288	4288,09	34743,872	27328,454	7415,418	1489,197	11873,416
Fabricación de productos textiles	86	7.876	76242,699	379292,7899	250972,111	128320,6789	12267,178	44135,041
Fabricación de prendas de vestir	124	8.760	60465,706	240738,1879	138521,475	102216,7129	5018,401	6065,211
Fabricación de cueros y productos conexos	48	3.934	31.433	168.701	106.131	62.571	3.697	7.351
Producción de madera y fabricación de productos de madera	40	5.581	54.821	321.145	194.669	126.476	8.211	11.325
Fabricación de papel y de productos de papel	54	8.200	109307,022	986831,0452	687167,465	299663,5802	26366,51	96107,076
Impresión y reproducción de grabaciones	61	6.760	94156,007	314387,5786	190638,526	123749,0526	14679,928	42650,1
Fabricación de coque y de productos de la refinación del petróleo	9	3.415	84.953	5.065.924	3.720.044	1.345.879	86.125	-455.639
Fabricación de sustancias y productos químicos	95	7.693	123.424	1.220.332	687.080	533.251	19.276	44.637
Fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas orgánicas	36	3.336	51172,901	279731,9222	162431,599	117300,3232	7655,794	32369,796
Fabricación de productos de caucho y plástico	139	14.204	158.551	1.244.138	777.009	467.129	41.907	103.335
Fabricación de otros productos minerales no metálicos	84	9.077	139.978	1.116.884	642.484	474.400	44.625	187.803
Fabricación de metales comunes	18	4.226	85.653	893.824	602.546	291.278	26.029	144.396
Fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo	75	5.420	67456,22	480024,7217	329543,069	150481,6527	12285,522	23785,647
Fabricación de productos de informática, electrónica y óptica	4	267	2747,647	24826,57589	20265,509	4561,066891	645,26	695,566
Fabricación de equipo eléctrico	22	5.449	55625,381	427355,2196	332171,647	95183,57258	6516,459	44273,056
Fabricación de maquinaria y equipo ncp	23	1.700	20252,865	76180,96534	53434,931	22746,03434	1628,855	5684,886
Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques	38	3.321	40288,339	818444,0167	802242,107	16201,90973	4244,794	56726,506
Fabricación de otros tipos de equipos de transporte	oc	614	6053,107	16657,952	7423,212	9234,74	97,363	-31009,808
Fabricación de muebles	55	3.656	33.704	182.994	121.456	61.538	2.602	11.892
Otras industrias manufactureras	25	1.107	11385,357	52805,58924	28588,532	24217,05724	1314,689	1441,005
<b>Fuente:</b>	Encuestas de Comercio, Manufactura y Minería 2010							
<b>Notas:</b>	Se tiene información disponible hasta el 2010 ya que se está realizando la respectiva validación correspondiente a los años 2011 y 2012.							
	(oc) Para aquellos casos en que se registran menos de 3 establecimientos.							
	(1) Valores en miles de dólares.							

Fuente: (INEC, 2010)

Detro de la industria manufacturera y de comercio existen diversas actividades que se identifican en los resultados del estudio nacional, que van desde la venta de vehículos hasta la fabricación de muebles. El INEC identifica 30 ítems distintos para clasificar las empresas manufactureras y de comercio en el Ecuador.

### **2.1.2. Empresas de servicios**

La actividad servicios es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común (INEC, 2010).

En el caso de las empresas de servicio, como se ve en la siguiente tabla. El INEC identificó de acuerdo a su naturaleza y actividad desarrollada, se puede observar que el mayor número de establecimientos lo tienen las actividades de servicio de alimentación, como es natural, ya que con solo caminar por cualquier calle en el Ecuador se puede encontrar algún sitio de expendio de comida.

**Tabla 5. Empresas de servicios del Ecuador, datos 2010.**

Principales variables agregadas según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU- 2 dígitos) en actividades de servicios, año 2010								
Actividad Económica	Número de establecimientos	Personal Ocupado	Remuneraciones <sup>(1)</sup>	Producción Total <sup>(1)</sup>	Consumo Intermedio <sup>(1)</sup>	Valor agregado a precios productor <sup>(1)</sup>	Depreciaciones <sup>(1)</sup>	Formación bruta de capital <sup>(1)</sup>
<b>Total Servicios</b>	<b>1.013</b>	<b>100.215</b>	<b>1.063.460</b>	<b>6.147.495</b>	<b>4.100.053</b>	<b>2.055.440</b>	<b>208.379</b>	<b>176.773</b>
Actividades de	164	9.333	64.085	233.525	130.567	103.544	17.680	9.362
Servicio de alimento y	124	14.347	87.573	408.550	295.048	119.765	5.597	13.920
Recolección, tratamiento y	3	1.903	9.108	24.240	23.142	1.098	349	551
Obras de ingeniería civil	oc	13	112	249	79	170	15	17
Actividades	oc	95	499	3.421	2.539	882	127	100
Actividades de	25	1.354	27.326	101.873	63.392	38.480	3.040	2.849
Actividades de	7	605	5.572	34.382	21.128	13.786	1.620	1.314
Actividades de	23	1.572	23.537	98.510	74.206	24.304	3.829	4.301
Telecomunicaciones	9	2.381	29.632	199.650	131.909	67.741	15.481	21.610
Programación informática,	28	1.268	27.642	54.736	22.606	32.233	907	1.118
Actividades de servicios	4	316	4.377	19.368	11.420	7.949	2.202	3.302
Seguros, reaseguros y	31	3.128	76.565	1.648.299	1.612.851	35.490	4.365	736
Actividades auxiliares de	13	608	12.482	37.436	18.479	19.126	738	515
Actividades inmobiliarias	9	389	3.820	9.159	4.186	4.973	456	-31
Actividades jurídicas y de	50	1.752	25.137	75.726	40.622	35.104	1.344	2.636
Actividades de oficinas	16	643	16.946	81.420	43.821	37.599	1.055	239
Actividades de	27	3.133	42.374	141.070	81.395	59.674	2.792	3.782
Publicidad y estudios de	46	1.994	30.201	174.671	134.348	40.328	1.948	1.866
Otras actividades	8	285	4.016	14.534	5.679	8.855	127	28
Actividades de alquiler y	10	786	8.446	45.648	26.284	19.366	5.435	9.449
Actividades de empleo	5	119	1.197	2.381	939	1.442	25	34
Actividades de agencias	oc	30	384	2.141	1.595	546	45	34
Actividades de seguridad	84	23.555	140.437	205.465	50.537	154.937	3.534	4.599
Actividades de servicios a	22	3.138	13.859	22.477	6.845	15.634	477	-73
Actividades	10	1.501	8.133	20.952	11.347	9.605	988	695
Actividades de atención	106	10.063	112.486	520.188	367.497	152.691	12.358	40.559
Actividades de	oc	59	354	802	337	481	34	
Actividades de juegos de	10	881	7.180	30.681	15.894	14.786	1.525	1.381
Actividades deportivas,	10	1.183	8.962	22.964	13.238	9.726	1.722	1.711
Actividades de	4	543	3.325	9.103	4.831	4.271	692	3.380
Reparación de	15	645	7.896	38.286	27.995	10.291	884	2.609
Otras actividades de	26	1.603	18.238	42.503	18.355	24.148	1.890	3.550
*Actividades de servicios	32	5.817	183.289	1.588.350	680.601	908.020	109.362	30.512
*Elaboración de	oc	36	426	1.107	503	604	33	10
*Fabricación de cueros y	oc	90	419	698	197	501	8	186
*Producción de madera y	oc	25	233	2.705	1.971	735	89	121
*Impresión y	oc	17	194	1.688	1.385	303	39	103
*Fabricación de	oc	17	193	283	15	268	0	
*Fabricación de productos	7	379	5.225	25.939	17.474	8.464	400	1.249
*Fabricación de productos	oc	44	191	1.529	1.269	260	30	39
*Fabricación de	oc	10	64	122	50	72	0	0
*Fabricación de vehículos	oc	20	111	195	63	131	9	-24
*Fabricación de otros	oc	209	1.767	4.591	2.395	2.196	133	1.136
*Reparación e instalación	31	3.146	38.742	155.797	104.813	50.984	4.161	6.528
*Comercio al por mayor y	39	1.180	10.706	40.083	26.205	13.878	834	769

**Fuente:** Encuestas de Servicios (2010)

**Notas:** Se tiene información disponible hasta el 2010 ya que se está realizando la respectiva validación correspondiente a los años 2011 y 2012.

(\*) Comprende mantenimiento de pozos petroleros; preparación de madera; mantenimiento de maquinaria, equipo, vehículos y enseres domésticos.

(oc) Para aquellos casos que se registran menos de 3 establecimientos.

(1) Valores en miles de dólares.

Desagregación según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) a dos dígitos.

## 2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS ECUATORIANAS

Las empresas en el Ecuador; de acuerdo al capital, cantidad de colaboradores, volumen de producción y niveles de ingresos; tienen su clasificación por tamaño. (INEC, 2011). (Asociación Latinoamericana de Integración, 2012).

Las cuales están legalmente establecidas por la Superintendencia de Compañías tiene la clasificación de las PYMES basada en la normativa comunitaria de la Comunidad Andina –CAN- (Infante, 2010).

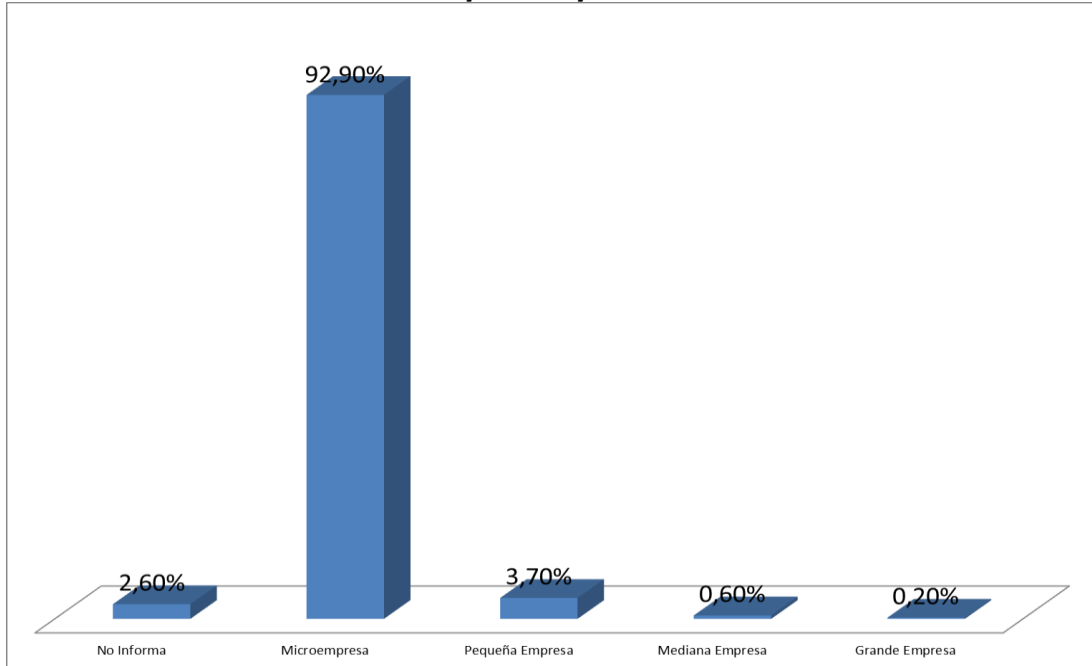
Las PYMES se caracterizan principalmente por el número de trabajadores y su promedio de producción mensual y anual.

**Tabla 6. Clasificación Empresas – Tamaño**

<b>Tamaño de Empresas</b>	<b>Nro. De Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
No Informa	13.515	2,60%
Microempresa	474.844	92,90%
Pequeña Empresa	18.684	3,70%
Mediana Empresa	3.180	0,60%
Grande Empresa	907	0,20%
<b>Total</b>	<b>511.130</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Tatiana Esteves  
**Fuente:** (SRI, 2013)

**Gráfico 6. Clasificación de Empresas por su tamaño. Porcentual**

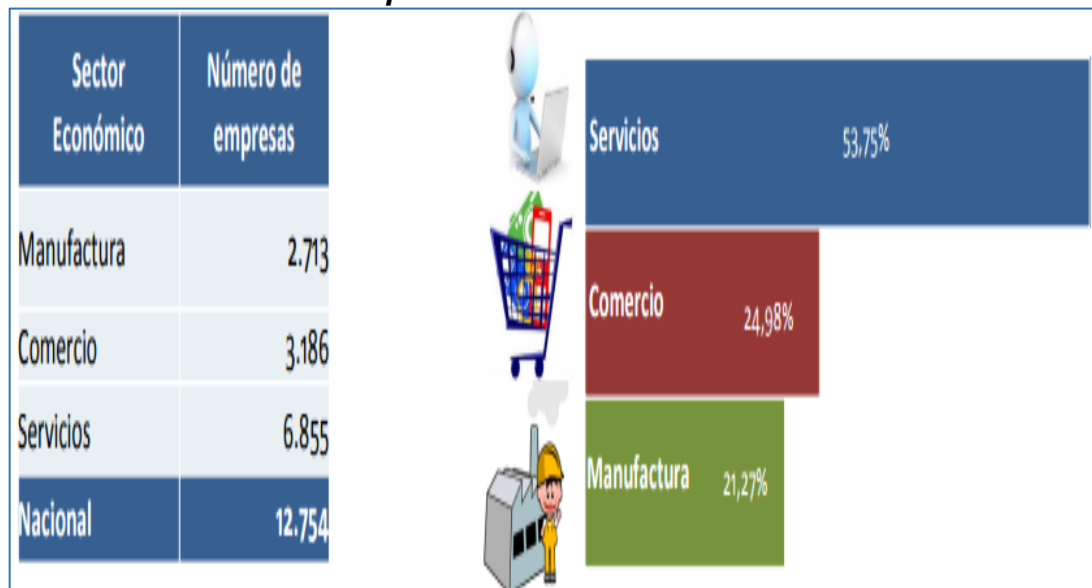


**Elaborado por:** Tatiana Esteves

**Fuente:** (SRI, 2013)

Claramente se observa que el 92,9% de las empresas son microempresas, y tan solo u 0,20% representan las grandes empresas en el Ecuador, es necesario contemplar planes de desarrollo para que las microempresas empiecen a crecer de forma sostenible.

**Gráfico 7. Número de empresas**

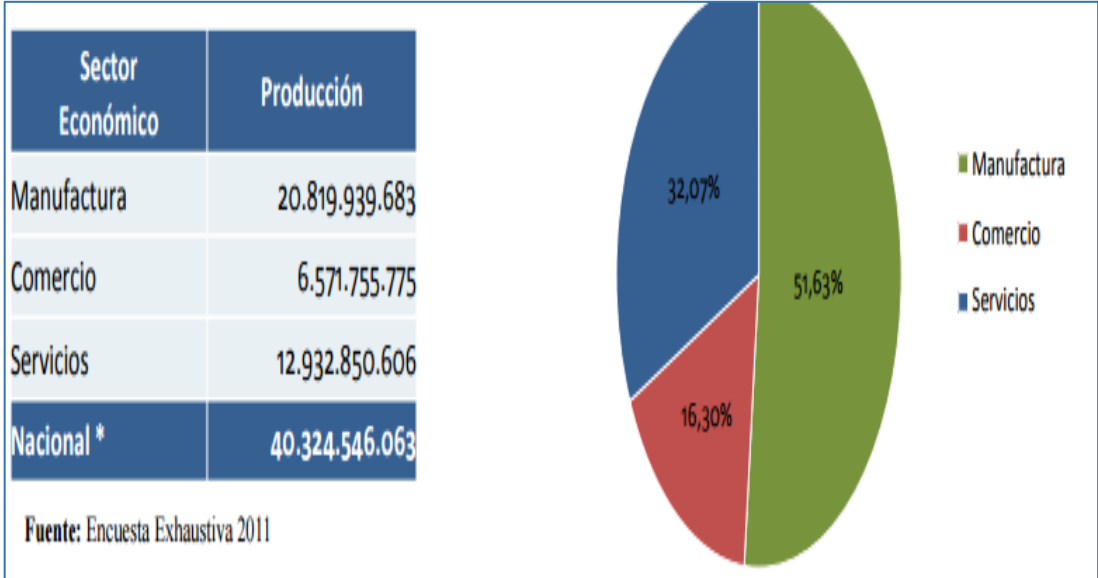


**Fuente:** (INEC, 2011)

En el gráfico anterior se puede observar que el 53,75% de las empresas son empresas de servicios, el 24, 98% es de comercios y el 21,27% es de manufactura, es decir la producción manufacturera contempla el porcentaje más pequeño de las empresas ecuatorianas. Es por tal razón que en la actualidad se intenta cambiar la matriz productiva del Ecuador.

**2.2.1. Nivel de producción de las empresas Ecuatorianas**

**Gráfico 8. Nivel de producción**

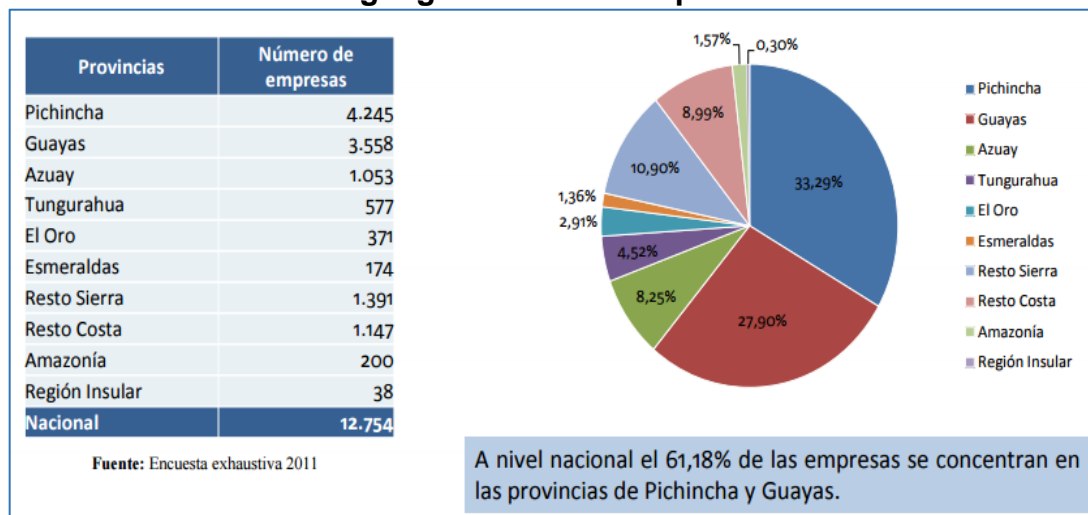


Fuente: (INEC, 2011)

Las empresas ecuatorianas de manufactura representan el 51,63% de la producción ecuatoriana a pesar de representar el menor número de empresas existente, una razón más para incentivar este tipo de actividades económicas.

## 2.2.1. Distribución Geográfica de las empresas del Ecuador

**Gráfico 9. Distribución geográfica de las empresas del Ecuador**

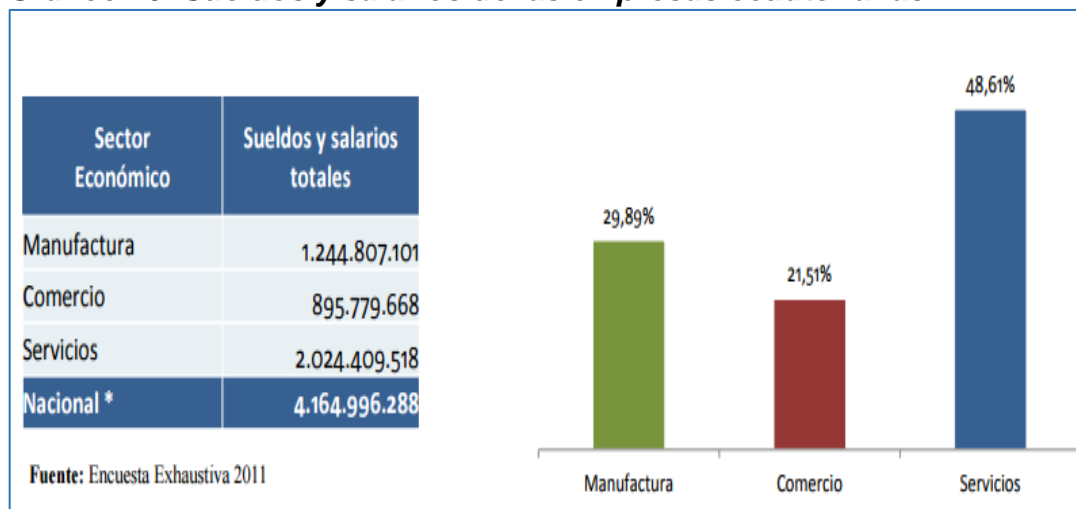


Fuente: (INEC, 2011)

Como se puede observar en el gráfico el 33,29% de las empresas están ubicadas en la provincia del Pichincha, el 27,90% en la provincia del Guayas, y el 39% restante se divide en el resto de las provincias del territorio ecuatoriano.

## 2.2.2. Sueldos y salarios de las empresas ecuatorianas

**Gráfico 10. Sueldos y salarios de las empresas ecuatorianas**



Fuente: (INEC, 2011)

Se puede observar que en el sector servicios los sueldos y salarios son mayores que en las empresas de manufactura y comercio pues mantienen una relación directa con las personas ocupadas, es decir 336.569 personas.

### 2.2.3. Análisis de los sectores económicos

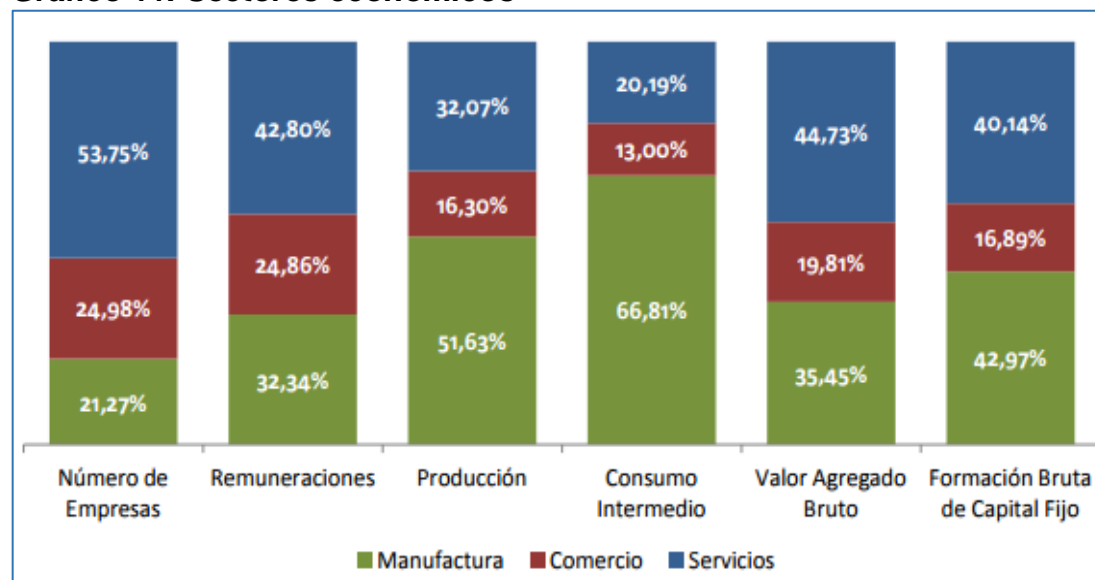
**Tabla 7. Sectores económicos**

Sector Económico	Número de empresas	Remuneraciones	Producción	Consumo Intermedio	Valor Agregado Bruto	Formación Bruta de Capital Fijo
Manufactura	2.713	2.480.886.186	20.819.939.683	13.899.123.697	6.920.815.986	741.349.739
Comercio	3.186	1.907.321.140	6.571.755.775	2.703.843.024	3.867.912.751	291.331.456
Servicios	6.855	3.282.942.759	12.932.850.606	4.199.972.638	8.732.877.968	692.566.188
Nacional *	12.754	7.671.150.085	40.324.546.063	20.802.939.359	19.521.606.705	1.725.247.383

Fuente: Encuesta Exhaustiva 2011

Fuente: (INEC, 2011)

**Gráfico 11. Sectores económicos**



Fuente: (INEC, 2011)



El sector manufactura genera la mayor producción y consumo intermedio y dispone de la mayor formación bruta de capital fijo. El sector de servicios es el que mayor remuneración y valor agregado bruto genera.

#### **2.2.4. Clasificación de las actividades industriales**

La actividad industrial se ha caracterizado según sus factores, los cuales pueden ser:

- Mayor nivel de desarrollo tecnológico.
- Mayor capital financiero.
- Mejores procesos de organización del trabajo.
- Innovación de productos.
- Logrando así lograr una mayor producción.

*Además “se puede diferenciar la clasificación en función de la empresa, en función de finalidad de la producción industrial, dependiendo de la dimensión y complejidad de sus procesos” (Folgueira, 2013).*

#### **2.2.5. Clasificación en función de la empresa titular de la industria**

Está en el ámbito a nivel jurídico de la actividad industrial, y dependiendo del tipo de estas, las industrias pueden ser:

- Públicas: Estas son las que dependen del Estado (Folgueira, 2013).
- Privadas: Estas dependen de uno o varios empresarios particulares (Folgueira, 2013).

- Mixtas: Estas combinan ambas formas, es decir públicas y privadas (Folgueira, 2013).

#### **2.2.6. De acuerdo a la finalidad de la producción**

Según la finalidad de la producción las industrias pueden ser:

- Industrias de bienes de equipo: Son las que dan un valor agregado a una materia prima, sin que se constituya en un producto final (productos semielaborados o máquinas industriales) (Folgueira, 2013).
- Industrias de consumo: Son las que fabrican artículos para el consumo directo, como alimentos o prendas de vestir. (Folgueira, 2013).

#### **2.2.7. Clasificación de acuerdo a la dimensión de las instalaciones y a las características de los procesos**

En esta clasificación se pueden considerar a las industrias pesadas y ligeras, las mismas que se explican a continuación:

- Industrias pesadas: Son también consideradas de base por que manejan gran cantidad de materias primas fabricando productos semielaborados con es el caso de las semi
- -elaboración de metales (Folgueira, 2013).

- Industrias ligeras: También conocidas como industrias de transformación por que transforman recursos menos gruesos para elaborar artículos de consumo directo para una población objetiva, Como ejemplo se pueden citar las industrias textiles, las fábricas de juguetes, etc. (Folgueira, 2013).

## **2.2.8. Otra clasificación de empresas**

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), clasifica a las empresas de la siguiente manera para realizar los estudios estadísticos en el Ecuador.

### **2.2.8.1. Empresa**

*Unidad organizada que realiza actividades económicas a través de uno o varios establecimientos; tiene autonomía en la toma de decisiones de mercadeo, financiamiento e inversión. Ejerce su actividad con 10 o más personas y su volumen de ventas anual supera los \$100.001 dólares (INEC, 2011) (INEC, 2014).*

### **2.2.8.2. Establecimiento**

*Es una unidad económica que en una sola ubicación física, combina acciones y recursos bajo el control de una sola entidad propietaria o controladora, para realizar actividades de producción de bienes, compra-venta de mercancías o prestación de servicios. (INEC, 2011) (INEC, 2014).*

### **2.2.8.3. Microempresa**

*Organización económica administrada por personas emprendedoras que aplican autogestión y se adaptan al medio en que se desenvuelvan. Ejerce su actividad con menos de 10 personas y tiene un volumen de negocios que no supera los \$100.000 dólares anuales. (INEC, 2011) (INEC, 2014).*

## **CAPITULO III**

### **MÉTODO Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación actual está orientada a un estudio cualitativo, el cual nos permitirá evaluar los diferentes niveles de satisfacción laboral, permitiéndonos de esta manera determinar su incidencia en los niveles de productividad de las empresas ecuatorianas.

#### **3.2. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

La fuente central de recopilación de información en esta presente investigación son personas que están laborando en una empresa ecuatoriana.

#### **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Según, Pilar Baptista, Carlos Fernández y Roberto Hernández. Diseño es un “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández, Fenández, & Baptista, 2010).

El Diseño del tema de la investigación actual, es de tipo descriptivo que según, Pilar Baptista, Carlos Fernández y Roberto Hernández; los diseños descriptivos, indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de

una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos. (Hernández, Fenández, & Baptista, 2010). Este es un tipo de investigación muy extensa, debido a que para la obtención de los datos que se necesita para el desarrollo de la investigación, hay que hacer uso de casi todos los pasos científicos.

### **3.4. POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Población**

Este estudio se realiza en las empresas ecuatorianas que de acuerdo a la información del INEC tienen 410.677 personas empleadas.

#### **3.4.2. Muestra**

El tipo de muestra que se utilizara será en la presente investigación, es el muestreo no probabilístico y muestreo por conveniencia

Este tipo de muestreo permite seleccionar la muestra en función de la conveniencia de la investigación, sin que la población universo tenga la misma oportunidad de ser parte de la muestra. (Box, 2009).

Del tipo de muestreo no probabilístico, el más ventajoso para la realización de esta investigación es el muestreo por conveniencia; debido a que en los elementos de la muestra seleccionada intervienen factores con mayor accesibilidad y menor limitación. (Box, 2009).

Para la obtención de la muestra se aplicó la formula, de la cual procederemos a deducir el resultado obtenido:

$$\text{Si: } n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

En donde:

n = Número de elemento de la muestra

N = tamaño de la población: 410.677 personas

$\sigma$  = Desviación estándar de la población, cuando no tiene valor es constante 0,5

Z = Nivel de confianza utilizado 95% que equivale a 1,96

e = Límite aceptable de error muestra 5% equivalente 0,05.

Reemplazando datos:

$$n = \frac{410.677 (0,5)^2 (1,96)^2}{(410.677 - 1)0,05^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{410.677(0,25) (3,84)}{(410.676)0,0025 + (0,25)(3,84)}$$

$$n = \frac{(102.669,25)(3,84)}{1026,69 + 0,96}$$

$$n = \frac{394249,92}{1027,65} = 383,64$$

1027,65

n = 384 empleados ecuatorianos

### **3.5. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

El actual proyecto requiere de una investigación de campo, debido a que este permite acceder a los diferentes elementos de la muestra para poder así realizar la recolección de información.

#### **3.5.1. Investigación de campo**

Para Naranjo (2004:103), “Es el estudio sistemático de hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.” La investigación de campo permite, a criterio de Velásquez (2008), la recolección de datos se conviertan en verificables y comprobables, ya que el investigador está comprobando datos, obtenidos en previa investigaciones, la investigación de campo implica cambio de expresiones, formas y estilos propio y adaptarse a nuevos métodos de trabajo que sean muy similares a los del estudio, la investigación se incluye como uno más de los investigados. Es decir, facilitará un estudio 61 totalmente detallado acerca del proyecto, interactuando de esta manera con el mismo, para así concluir eficazmente las causas, detalles y características del problema, tomando las experiencias ya obtenidas en espacio de trabajo previas y aplicarlas teóricamente al plantear una completa sustentación de causa, problema y desarrollo del mismo.



### 3.6. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se aplicó fue "Descriptivo", ya que se describe la problemática presentada en las empresas ecuatorianas en relación a la productividad y eficiencia, para luego plantear una solución factible para mejorar la satisfacción laboral.

**Investigación explicativa** está dirigida según Gil (2010) a, “contestar por qué sucede determinado fenómeno, cuál es la causa o factor de riesgo asociado a ese fenómeno, o cuál es el efecto de la causa, es decir, buscar explicaciones a los hechos.” Con la utilización de esta investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se tratará de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga.

### 3.7. DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS ECUATORIANAS.

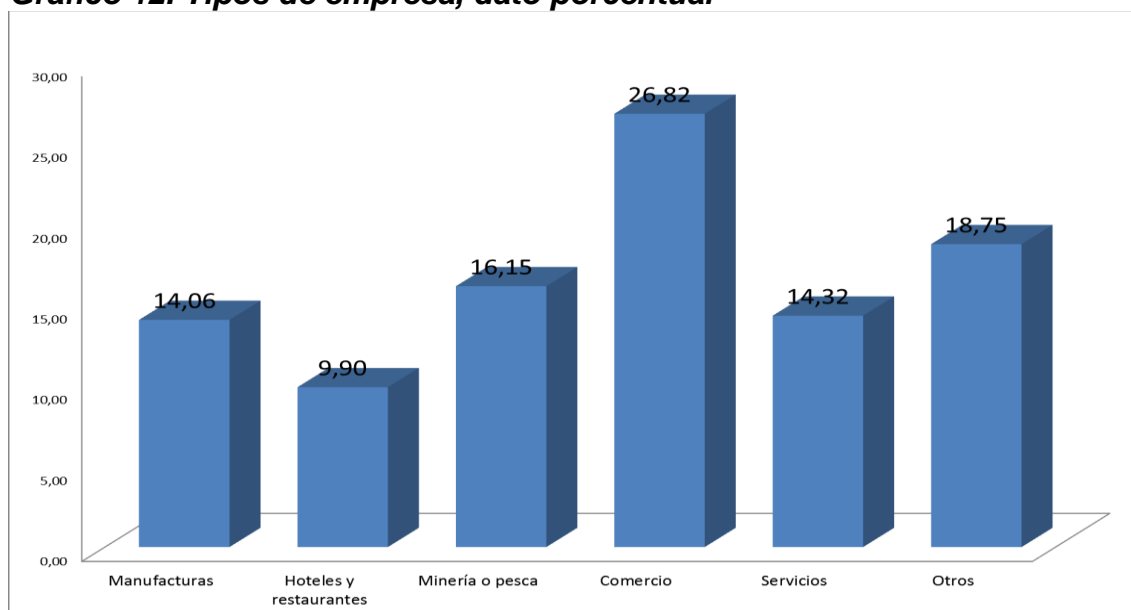
1. ¿Cuál es el tipo de empresa en la que usted trabaja?

**Tabla 8. Tipos de empresa**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Manufacturas	54	14,06
Hoteles y restaurantes	38	9,90
Minería o pesca	62	16,15
Comercio	103	26,82
Servicios	55	14,32
Otros	72	18,75
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 12. Tipos de empresa, dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 14,06% del personal encuestado trabajan en empresas manufactureras, el 9,9% hoteles y restaurantes, el 16,15% minería y pesca, 26,86% comercio, 14,32% servicios, 18,75% otras actividades económicas. Lo que estima que se consideró la variedad de empresas existentes en el país.

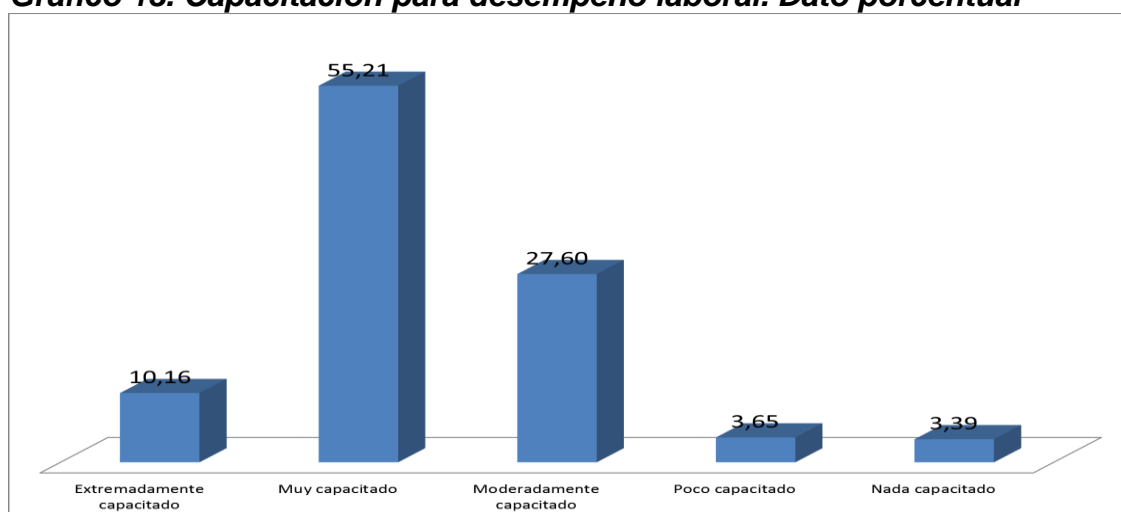
## 2. ¿Cuán capacitado se siente usted al realizar su trabajo?

**Tabla 9. Capacitación para desempeño laboral**

Opciones de respuesta	Respuesta	%
Extremadamente capacitado	39	10,16
Muy capacitado	212	55,21
Moderadamente capacitado	106	27,60
Poco capacitado	14	3,65
Nada capacitado	13	3,39
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 13. Capacitación para desempeño laboral. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 10,16% del personal que trabaja en las empresas ecuatorianas se siente extremadamente capacitado para desempeñar su trabajo, el 55,21% muy capacitado, el 27,60% moderadamente capacitado, el 3,65% poco capacitado y el 3,39% nada capacitado. Es bajo el porcentaje que se autodefine como poco o nada capacitado, sin embargo esto supone que existen oportunidades laborales para personas con amplio conocimiento y experiencia, así como personas con poca o ninguna experiencia o conocimiento, en este último caso es necesario que la empresa ecuatoriana invierta en la capacitación del personal para mejorar el rendimiento de sus actividades económicas.

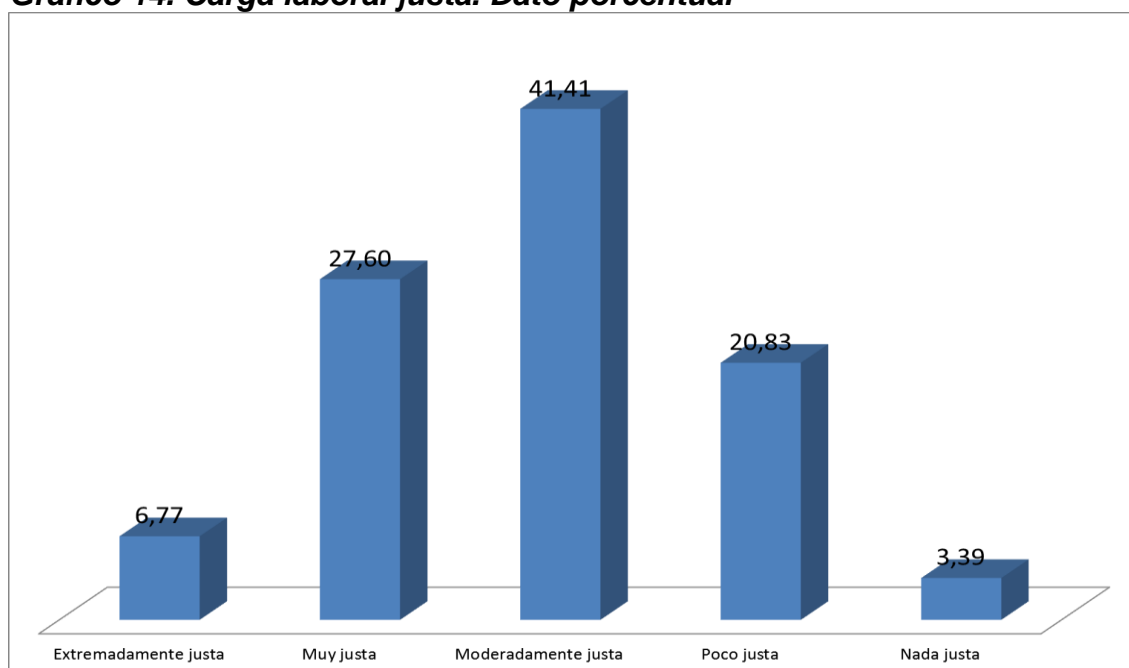
### 3. ¿Considera justa su carga laboral en la empresa donde trabaja?

**Tabla 10. Carga laboral justa**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente justa	26	6,77
Muy justa	106	27,60
Moderadamente justa	159	41,41
Poco justa	80	20,83
Nada justa	13	3,39
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 14. Carga laboral justa. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

En el 6,77% de los empleados encuestados consideran que actualmente es extremadamente justa la carga laboral que tienen, en el 27,60% muy justa, el 41,41% moderadamente justa, el 20,83% poco justa y en el 3,39% de los casos nada justa. Lo que refleja que cada vez baja más los niveles de explotación del empleador y se mejoran las condiciones laborales del empleado ecuatoriano.

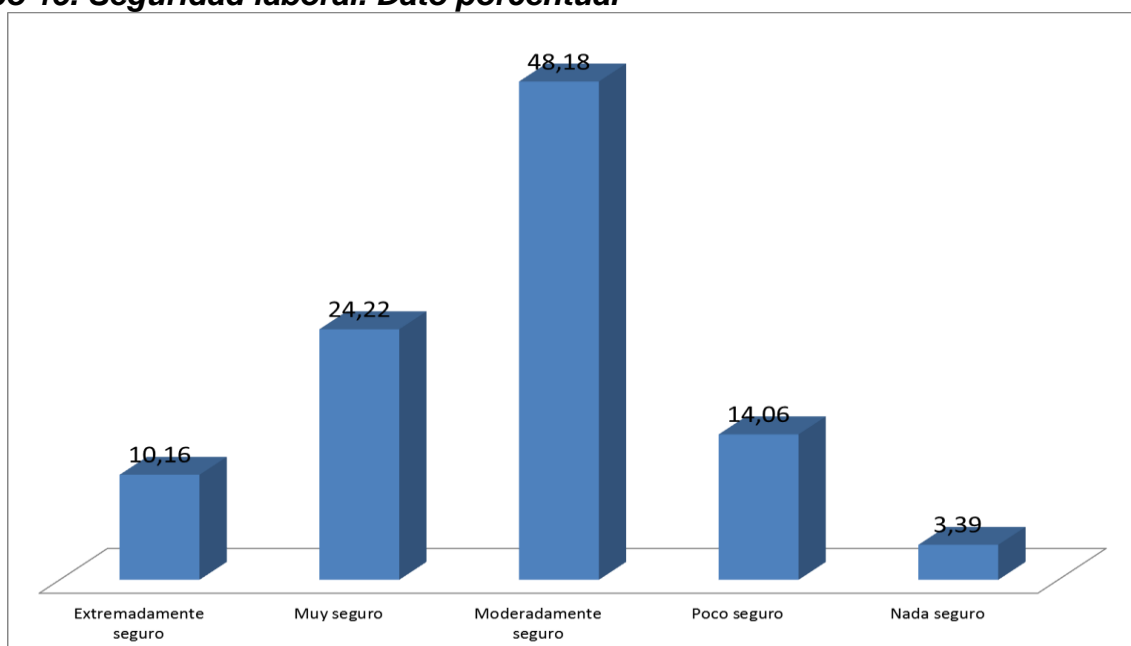
4. ¿Se siente seguro en su trabajo actual (existe estabilidad laboral)?

**Tabla 11. Seguridad laboral**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente seguro	39	10,16
Muy seguro	93	24,22
Moderadamente seguro	185	48,18
Poco seguro	54	14,06
Nada seguro	13	3,39
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 15. Seguridad laboral. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

La seguridad laboral en las empresas ecuatorianas de acuerdo al 10,16% de los empleados es en extremo segura, el 24,22% opinan que es muy segura, el 48,18% moderadamente segura, el 14,06% poco segura, el 3,39% nada segura.

Por lo que se puede afirmar que la estabilidad laboral de la mayoría de las empresas ecuatorianas es moderadamente seguro por lo que se considera un mercado laboral bastante estable en la actualidad.

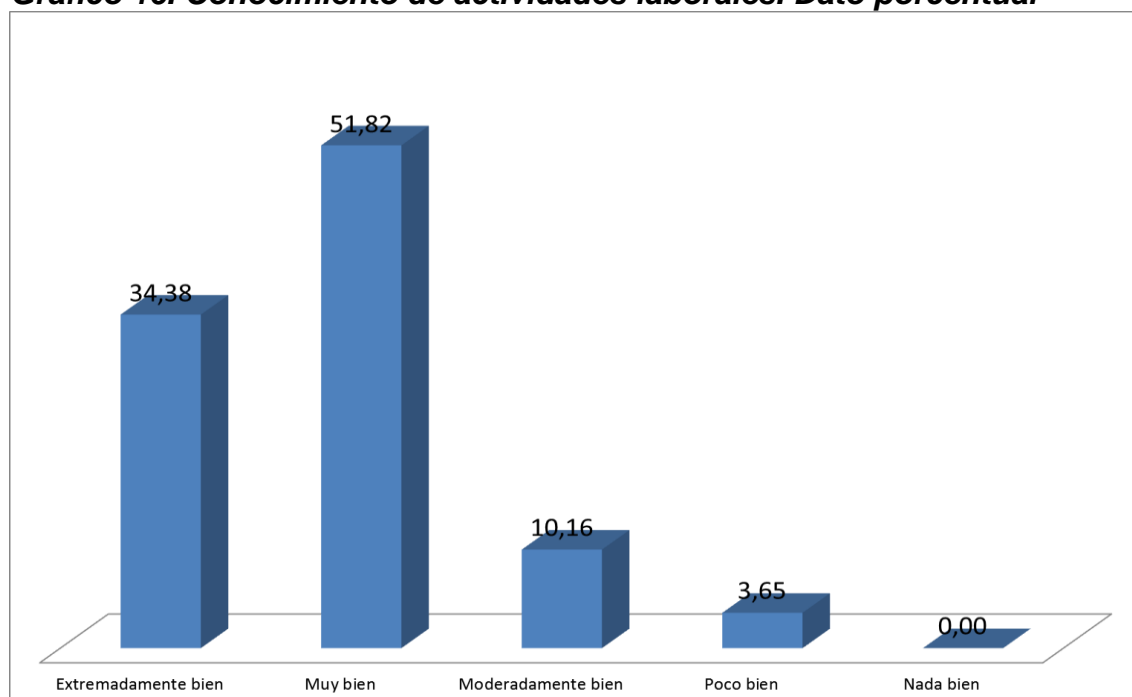
5. ¿Cómo considera que conoce usted las actividades laborales realizadas en su empresa?

**Tabla 12. Conocimiento de actividades laborales**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente bien	132	34,38
Muy bien	199	51,82
Moderadamente bien	39	10,16
Poco bien	14	3,65
Nada bien	0	0,00
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 16. Conocimiento de actividades laborales. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 34,38% de los empleados ecuatorianos conocen extremadamente bien las actividades laborales que realizan en sus empresas, el 51,82% muy bien, el 10,16% moderadamente bien y el 3,65% poco bien. Lo que permite afirmar que la mayoría de los empleados ecuatorianos al conocer sus actividades tienen seguridad al ejecutar sus responsabilidades.

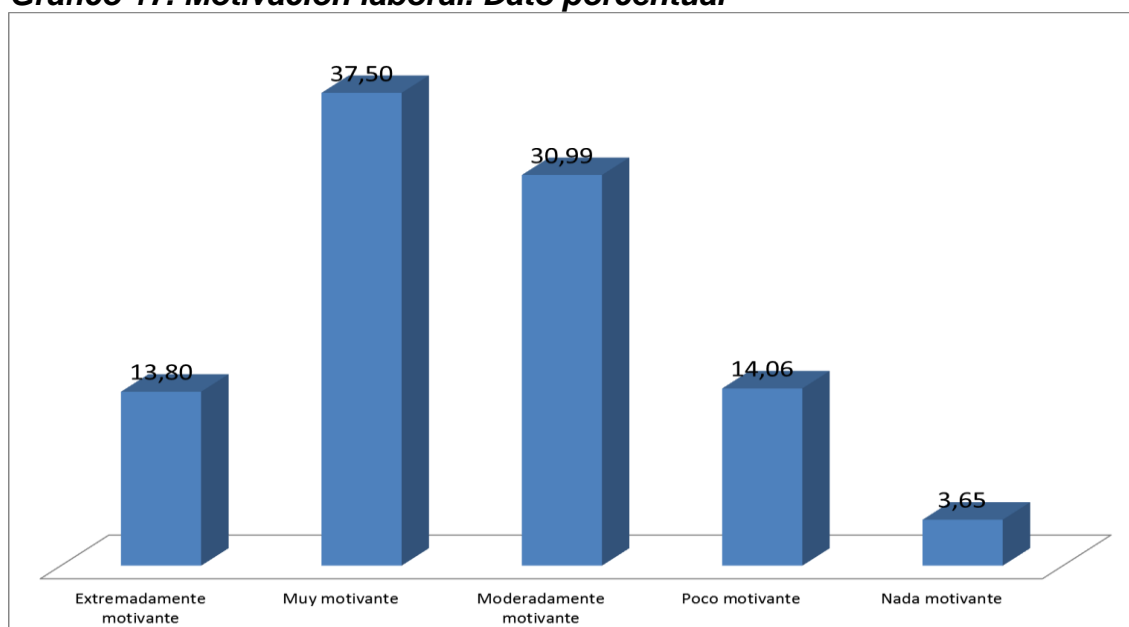
## 6. ¿Se siente motivado al desempeñar sus actividades laborales?

**Tabla 13. Motivación laboral**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente motivante	53	13,80
Muy motivante	144	37,50
Moderadamente motivante	119	30,99
Poco motivante	54	14,06
Nada motivante	14	3,65
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 17. Motivación laboral. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 13,80% de los empleados encuestados están extremadamente motivados en sus empresas, el 37,50% tienen actividades muy motivantes, el 30,99% moderadamente motivantes, el 14,06% poco motivante y el 3,65% nada motivante. Lo que refleja que en la mayoría de las empresas ecuatorianas se desarrollan actividades que motivan a sus empleados y que por lo tanto esto genera mejores niveles de armonía y en general un buen clima laboral.

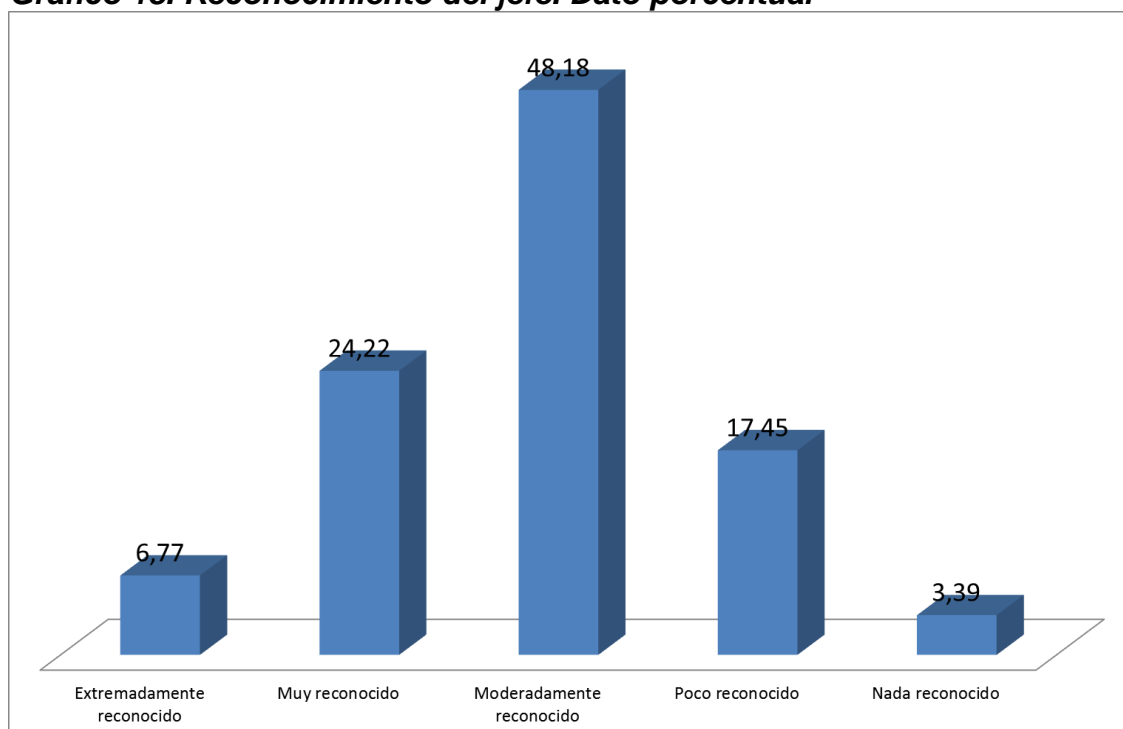
## 7. ¿Siente que su jefe reconoce su trabajo?

**Tabla 14. Reconocimiento del jefe**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente reconocido	26	6,77
Muy reconocido	93	24,22
Moderadamente reconocido	185	48,18
Poco reconocido	67	17,45
Nada reconocido	13	3,39
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 18. Reconocimiento del jefe. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 6,77% de los empleados se siente extremadamente reconocidos por sus jefes, el 24,22% muy reconocido, el 48,18% moderadamente reconocido, el 17,45% poco reconocido, el 3,39% nada reconocido. Lo que estima un nivel medio de reconocimiento laboral de los jefes en el trabajo, un causante de falta de entusiasmo al momento de desarrollar actividades adicionales a la rutina laboral.



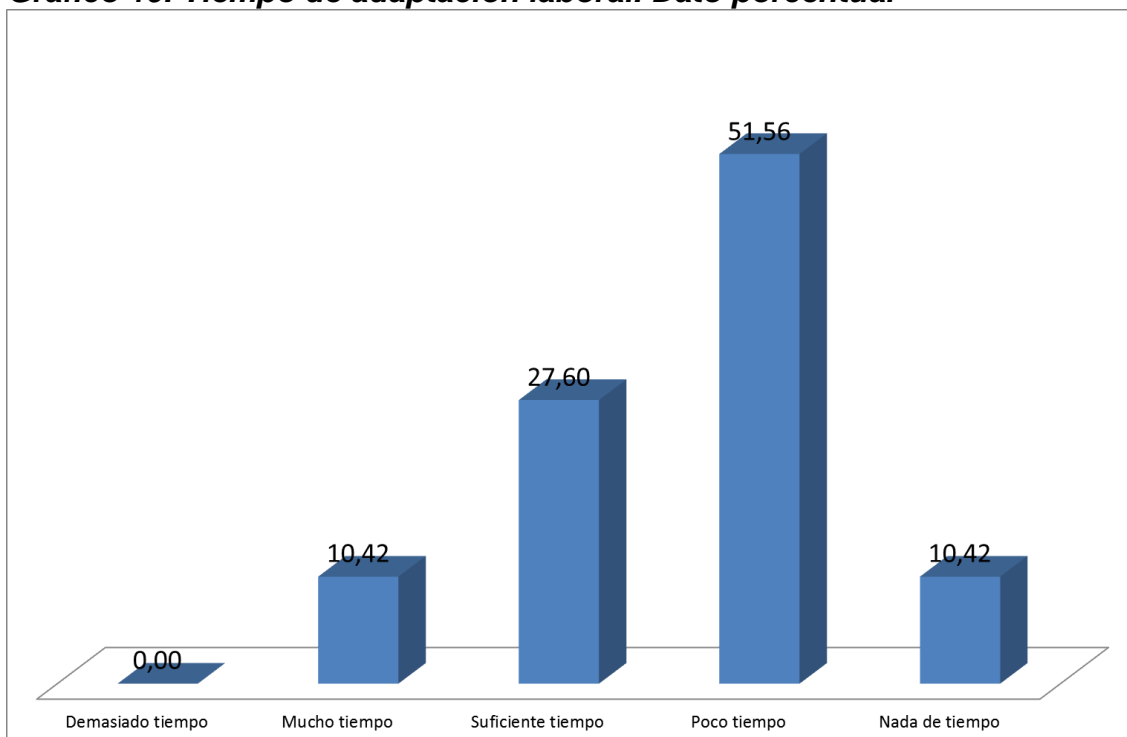
8. ¿Usted considera que su tiempo de adaptación labora fue:?

**Tabla 15. Tiempo de adaptación laboral**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Demasiado tiempo	0	0,00
Mucho tiempo	40	10,42
Suficiente tiempo	106	27,60
Poco tiempo	198	51,56
Nada de tiempo	40	10,42
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 19. Tiempo de adaptación laboral. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

En el 10,42% de la opiniones se estima que mucho tiempo, el 27,60% suficiente tiempo, el 51,56% poco tiempo, el 10,42% nada de tiempo. Lo que permite afirmar un nivel alto de adaptación laboral en las empresas ecuatorianas desde la percepción del empleado.

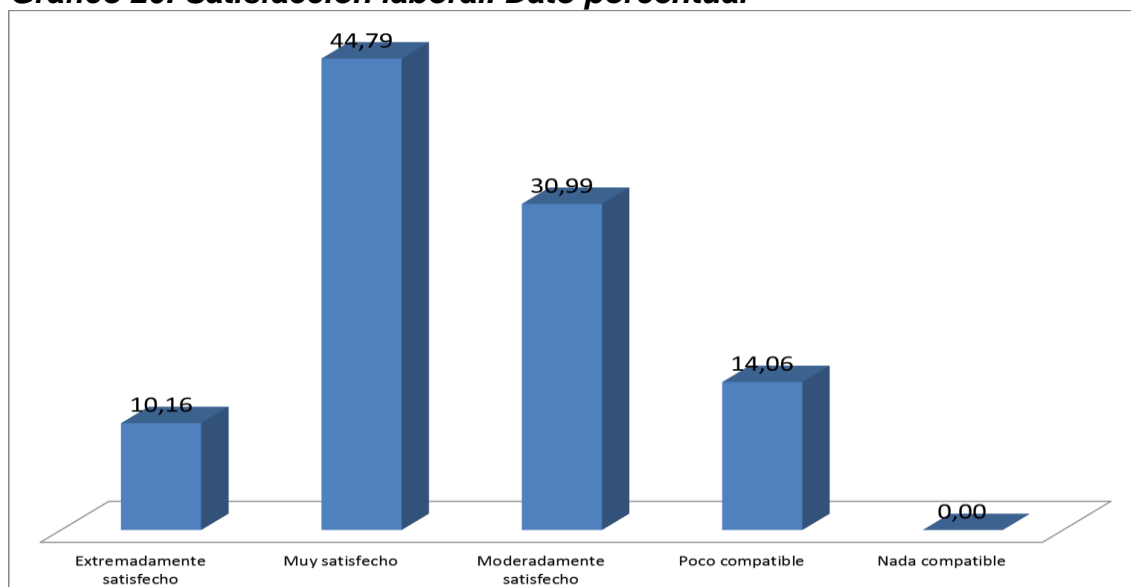
9. ¿Se considera satisfecho con su trabajo actual?

**Tabla 16. Satisfacción laboral**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente satisfecho	39	10,16
Muy satisfecho	172	44,79
Moderadamente satisfecho	119	30,99
Poco compatible	54	14,06
Nada compatible	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 20. Satisfacción laboral. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 10,16% de los empleados ecuatorianos se sienten extremadamente satisfechos en sus trabajos actuales, el 44,79% medianamente satisfechos, el 30,99% moderadamente satisfechos, el 14,06% consideran que son poco compatibles con su trabajo, por lo tanto su satisfacción no es buena. Resultado que en su mayoría permite estimar que existe una buena actitud del empleado en su trabajo.

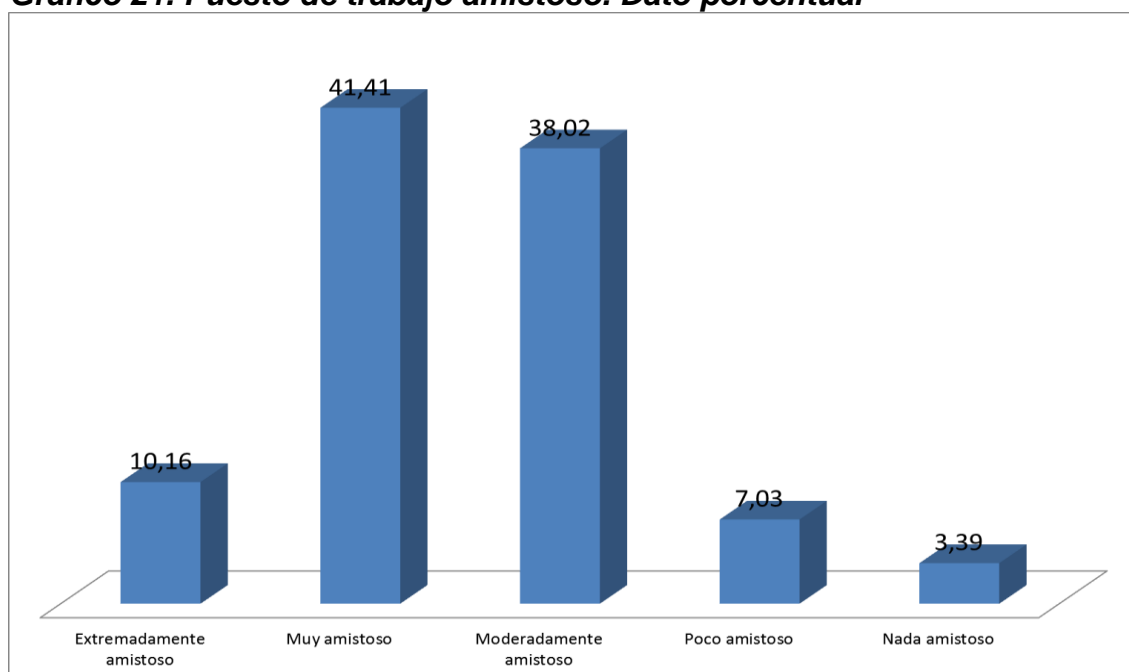
10. ¿Usted considera amistoso su puesto de trabajo?

**Tabla 17. Puesto de trabajo amistoso**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente amistoso	39	10,16
Muy amistoso	159	41,41
Moderadamente amistoso	146	38,02
Poco amistoso	27	7,03
Nada amistoso	13	3,39
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 21. Puesto de trabajo amistoso. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 10,16% de los empleados ecuatorianos se sienten extremadamente amistoso su puesto actual, el 41,41% medianamente amistoso, el 30,99% moderadamente, el 14,06% consideran que son poco compatibles con su trabajo, por lo tanto su satisfacción no es buena. Esto estima que existe una buena actitud del empleado en su trabajo.

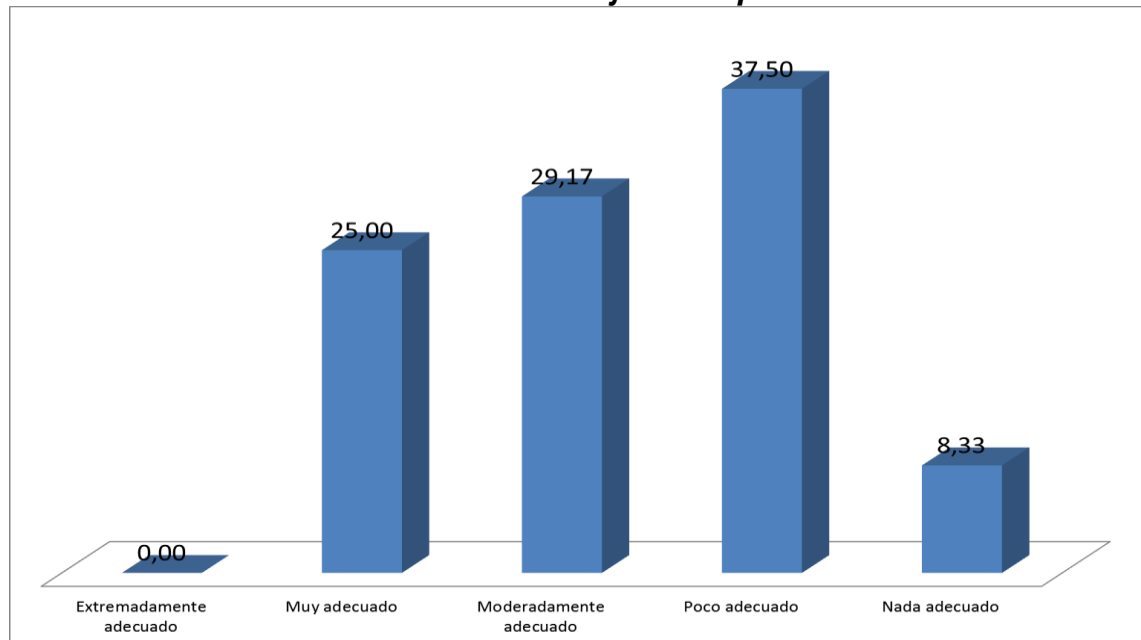
11. ¿Considera adecuado su sueldo al relacionarlo con el trabajo que realiza?

**Tabla 18. Sueldo en relación del trabajo**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente adecuado	0	0,00
Muy adecuado	96	25,00
Moderadamente adecuado	112	29,17
Poco adecuado	144	37,50
Nada adecuado	32	8,33
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 22. Sueldo en relación del trabajo. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo a la opinión de los empleados de las empresas ecuatorianas el 25% tiene un sueldo muy adecuado en relación a la cantidad de trabajo que realiza. El 29,17% lo considera moderadamente adecuado, el 37,5% poco adecuado, el 8,33% nada adecuado, lo que estima una mediana aceptación del sueldo en relación a la actividad laboral, siendo esta una de las variables que se analizan al momento de considerar un buen ambiente laboral.

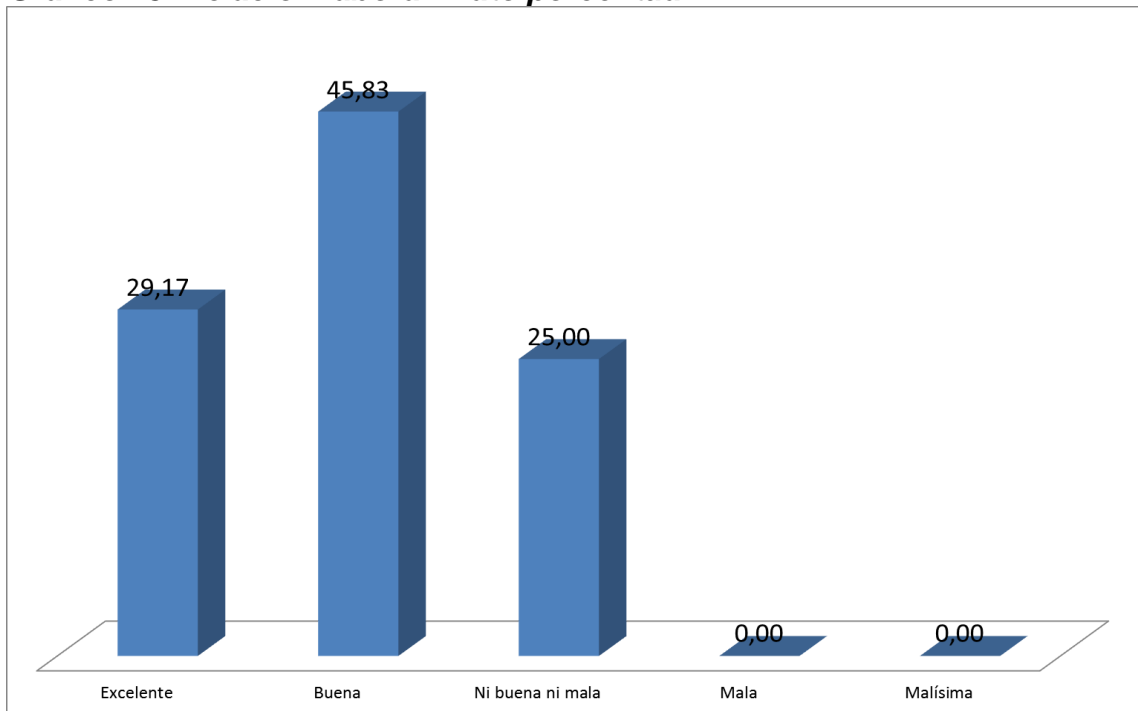
12. ¿Cómo considera su relación laboral con sus compañeros dentro de la empresa?

**Tabla 19. Relación laboral**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Excelente	112	29,17
Buena	176	45,83
Ni buena ni mala	96	25,00
Mala	0	0,00
Malísima	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 23. Relación laboral. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo a la opinión de los empleados de las empresas ecuatorianas el 29,17% considera que tiene una excelente relación laboral con sus compañeros, el 45.83% la considera buena, el 25% ni buena, ni mala. Por lo que se puede afirmar que la relación laboral entre los empleados de las empresas ecuatorianas es considerablemente buena.

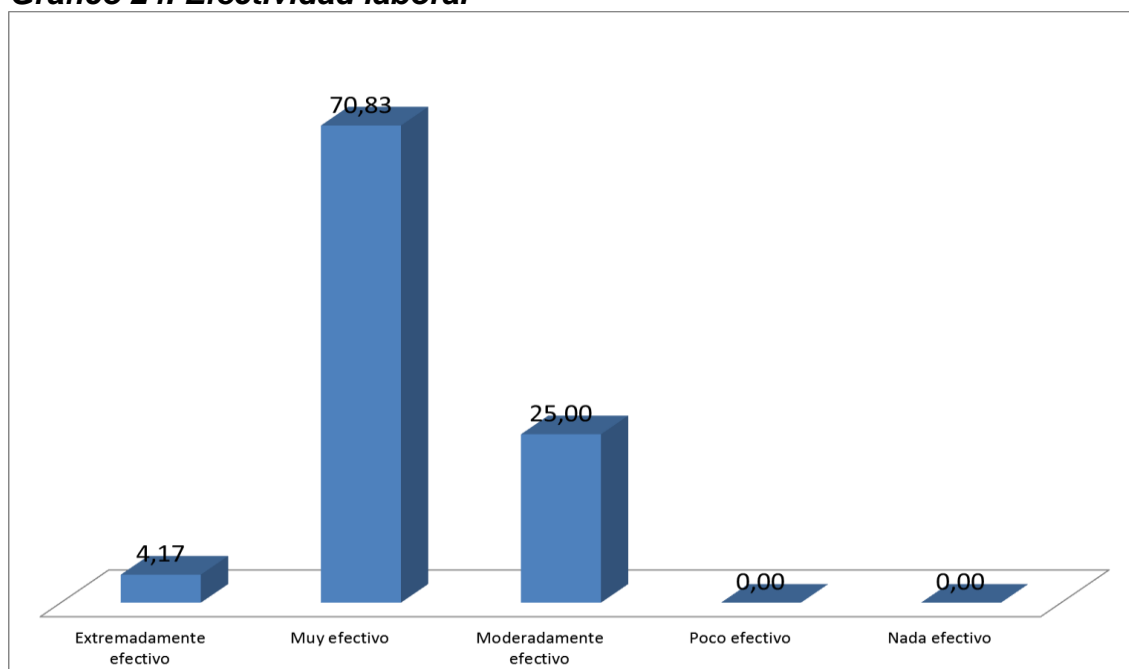
### 13. ¿Cómo considera su efectividad laboral?

**Tabla 20. Efectividad laboral**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente efectivo	16	4,17
Muy efectivo	272	70,83
Moderadamente efectivo	96	25,00
Poco efectivo	0	0,00
Nada efectivo	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 24. Efectividad laboral**



Fuente: Encuesta realizada

En la opinión de los empleados de las empresas ecuatorianas el 4,17% considera que casi siempre son efectivos en su trabajo, el 70,83% opina que usualmente su efectividad es óptima y el 25% consideran ser moderadamente efectivos en su trabajo. Con estas opiniones se puede considerar que los empleados tienen buena disposición para realizar las cosas bien en las empresas donde trabajan.

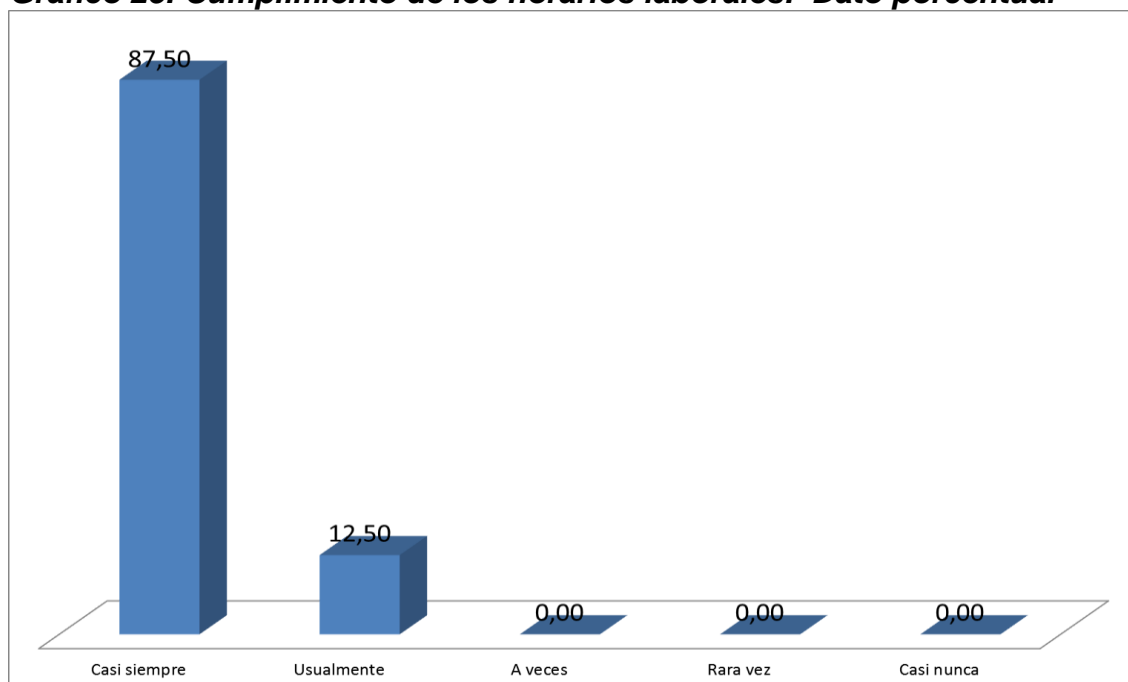
14. ¿Usted cumple con sus horarios de trabajo?

**Tabla 21. Cumplimiento de los horarios laborales**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Casi siempre	336	87,50
Usualmente	48	12,50
A veces	0	0,00
Rara vez	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 25. Cumplimiento de los horarios laborales. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

En la opinión de los empleados de las empresas ecuatorianas el 87,50% considera que casi siempre cumple con sus horarios de trabajo, el 12,50% opina que usualmente cumple con sus horarios de trabajo. Con estas opiniones se puede considerar que los empleados procuran cumplir con sus horarios de trabajo.

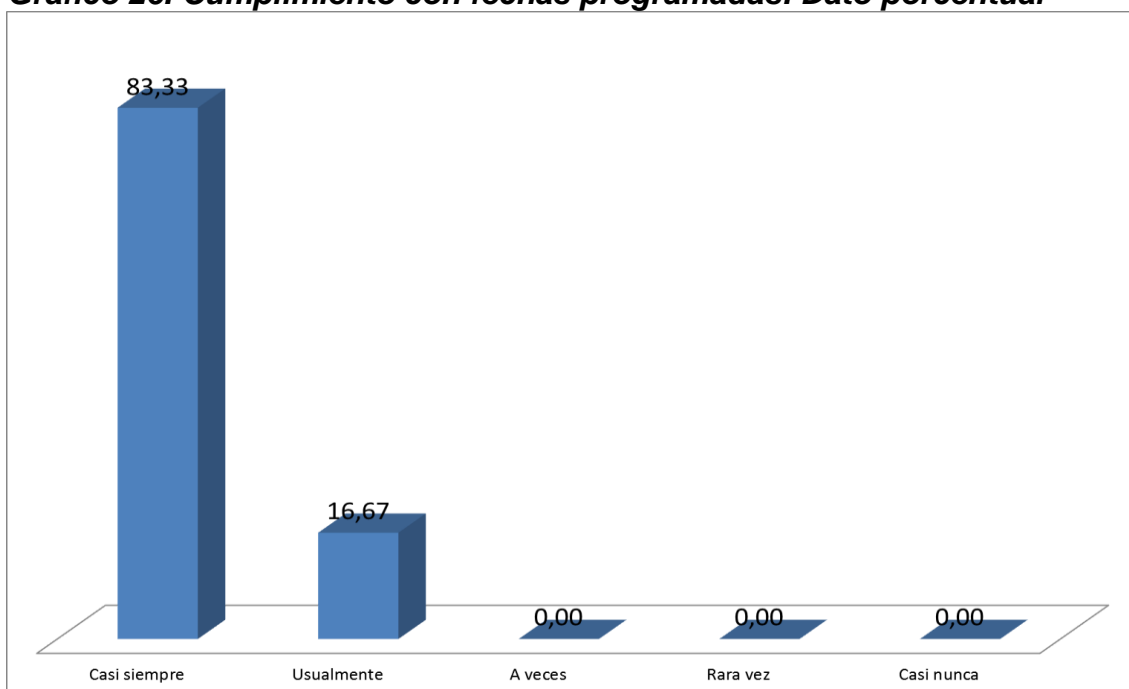
15. ¿Usted cumple con la entrega de trabajos en las fechas programadas?

**Tabla 22. Cumplimiento con fechas programadas**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Casi siempre	320	83,33
Usualmente	64	16,67
A veces	0	0,00
Rara vez	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 26. Cumplimiento con fechas programadas. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

En la opinión de los empleados de las empresas ecuatorianas el 83,33% considera que casi siempre cumple con su trabajo en las fechas programadas, 16,67% opina que usualmente cumple con su trabajo en las fechas programadas. Con estas opiniones se puede considerar que los empleados procuran cumplir con los requerimientos de la empresa en la fecha programa.



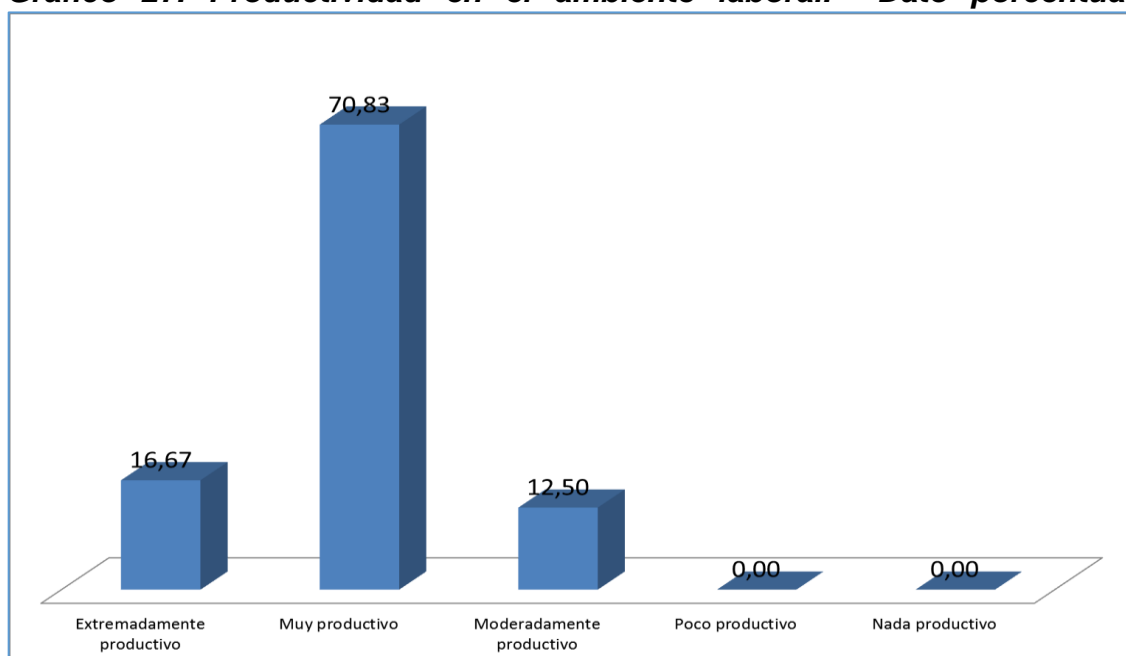
16. ¿Qué tan productivo se considera usted en su ambiente laboral?

**Tabla 23. Productividad en el ambiente laboral**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente productivo	64	16,67
Muy productivo	272	70,83
Moderadamente productivo	48	12,50
Poco productivo	0	0,00
Nada productivo	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 27. Productividad en el ambiente laboral. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

En la opinión de los empleados de las empresas ecuatorianas el 16,67% considera que es extremadamente productivo en su trabajo, el 70,83% opinan que son muy productivos en su trabajo, el 12,5% consideran que son moderadamente productivos en su ambiente laboral. Con estas opiniones se puede considerar que el nivel de productividad de las empresas ecuatorianas es muy bueno.

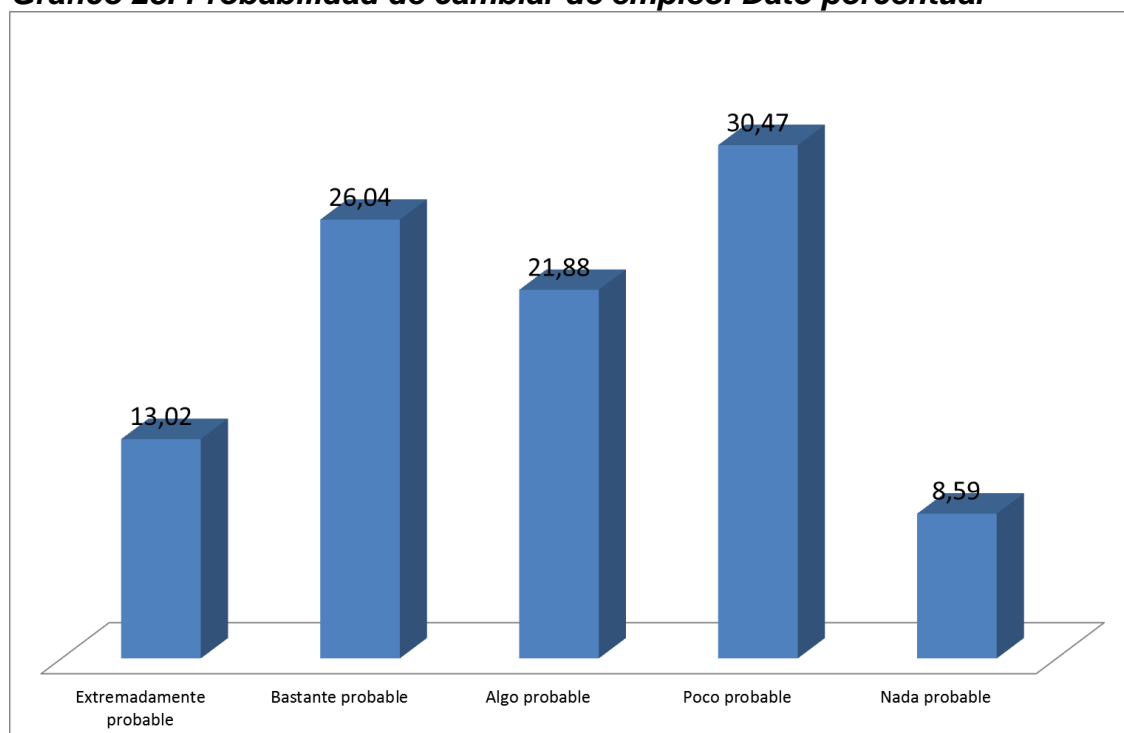
17. ¿Considera probable cambiar de empleo en los próximos tres meses?

**Tabla 24. Probabilidad de cambiar de empleo**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente probable	50	13,02
Bastante probable	100	26,04
Algo probable	84	21,88
Poco probable	117	30,47
Nada probable	33	8,59
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 28. Probabilidad de cambiar de empleo. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 13,02% de los empleados ecuatorianos consideran que es extremadamente probable que cambien de empleo, el 26,04% estiman que es bastante probable, el 21,88% algo probable, el 30,47% poco probable y el 8,59% nada probable. Por lo que se estima que existe una mediana aceptación del trabajo actual en los empleados ecuatorianos.

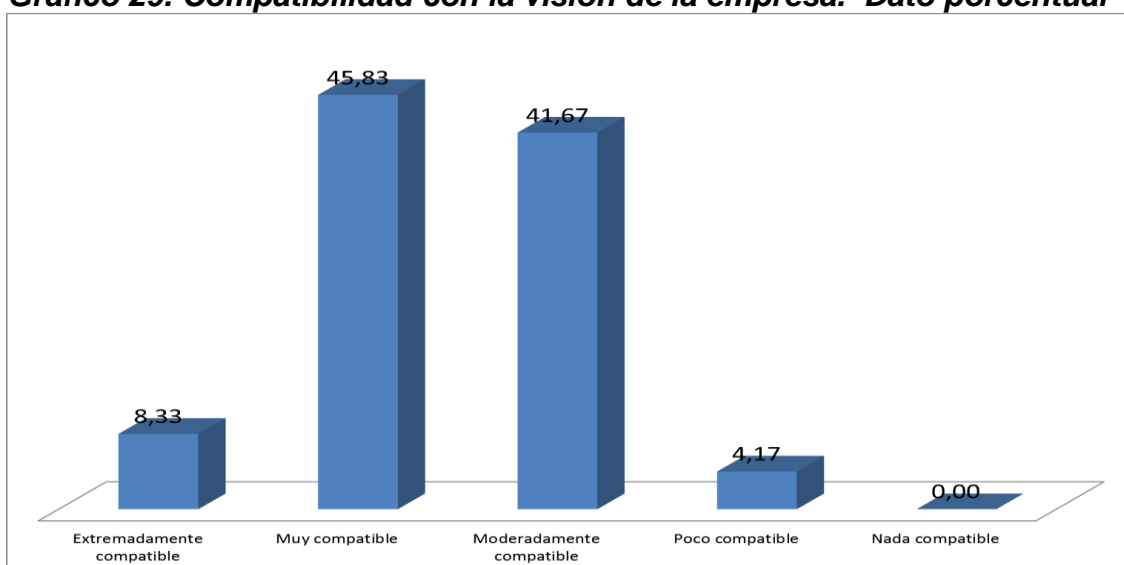
18. ¿Se considera compatible con la visión empresarial del lugar donde trabaja?

**Tabla 25. Compatibilidad con la visión de la empresa**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente compatible	32	8,33
Muy compatible	176	45,83
Moderadamente compatible	160	41,67
Poco compatible	16	4,17
Nada compatible	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 29. Compatibilidad con la visión de la empresa. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 8,3% de los empleados ecuatorianos consideran que son extremadamente compatibles con la visión de la empresa, el 46,83% estiman que son muy compatibles con la visión de la empresa, el 41,67% estiman que son moderadamente compatibles, el 4,17% poco compatibles con la visión de la empresa. Por lo que se estima que existe un nivel medio de compatibilidad entre el empleado ecuatoriano y la visión de la empresa en la que trabaja.

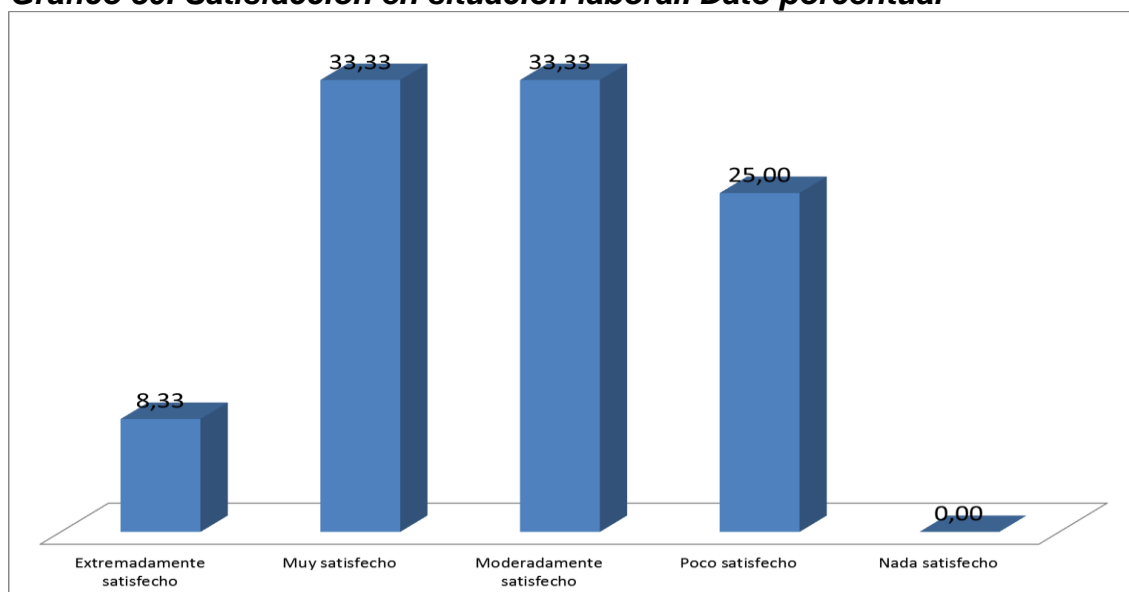
19. ¿Se siente satisfecho con su situación laboral dentro de la empresa?

**Tabla 26. Satisfacción en situación laboral**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Extremadamente satisfecho	32	8,33
Muy satisfecho	128	33,33
Moderadamente satisfecho	128	33,33
Poco satisfecho	96	25,00
Nada satisfecho	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 30. Satisfacción en situación laboral. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

El 8,3% de los empleados ecuatorianos consideran que están extremadamente satisfechos con su situación laboral actual, el 33,33% estiman que están muy satisfechos con su situación laboral actual, el 33,33% afirman estar moderadamente satisfechos, y el 25% opinan estar poco satisfechos con su situación laboral actual. Por lo que se estima que existe un nivel medio de satisfacción de los empleados ecuatorianos con su situación laboral actual.

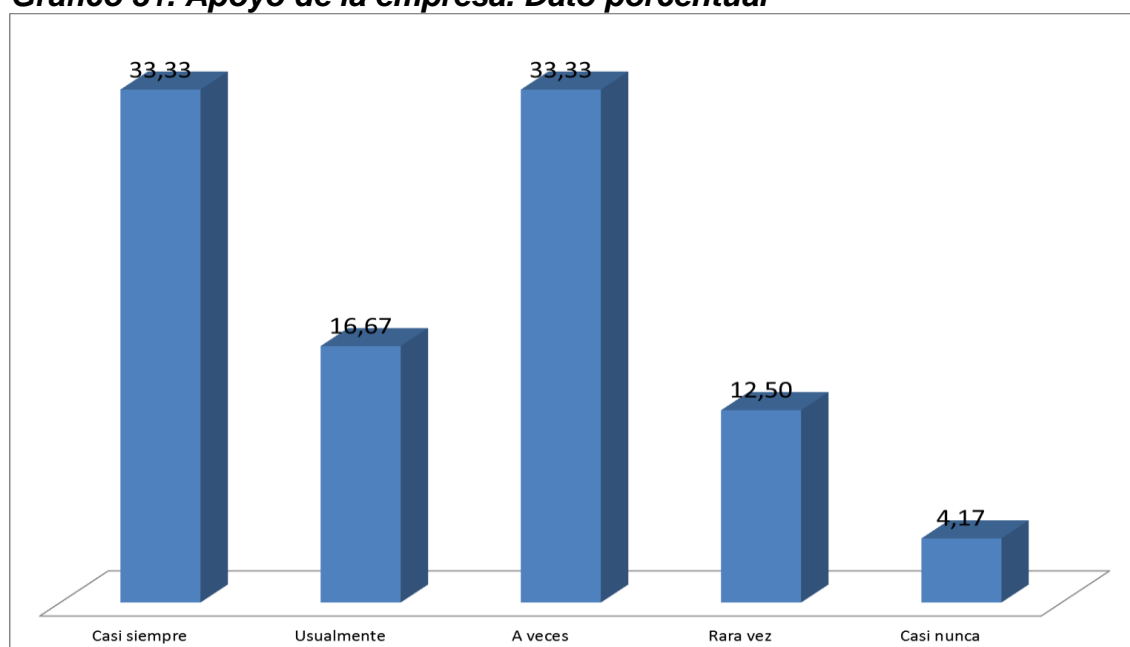
20. ¿Cuándo tiene problemas personales, familiares o de otra índole la empresa le brinda apoyo?

**Tabla 27. Apoyo de la empresa**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Casi siempre	128	33,33
Usualmente	64	16,67
A veces	128	33,33
Rara vez	48	12,50
Casi nunca	16	4,17
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 31. Apoyo de la empresa. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo a la opinión de los empleados de las empresas ecuatorianas el 33,33% recibe casi siempre apoyo de la empresa, el 16,67% usualmente, el 33,33% a veces, el 12,50% rara vez, el 4,17% opinan que casi nunca reciben apoyo. Con estas opiniones se puede considerar que existe un mediano apoyo por parte del empleador ecuatoriano hacia sus empleados.

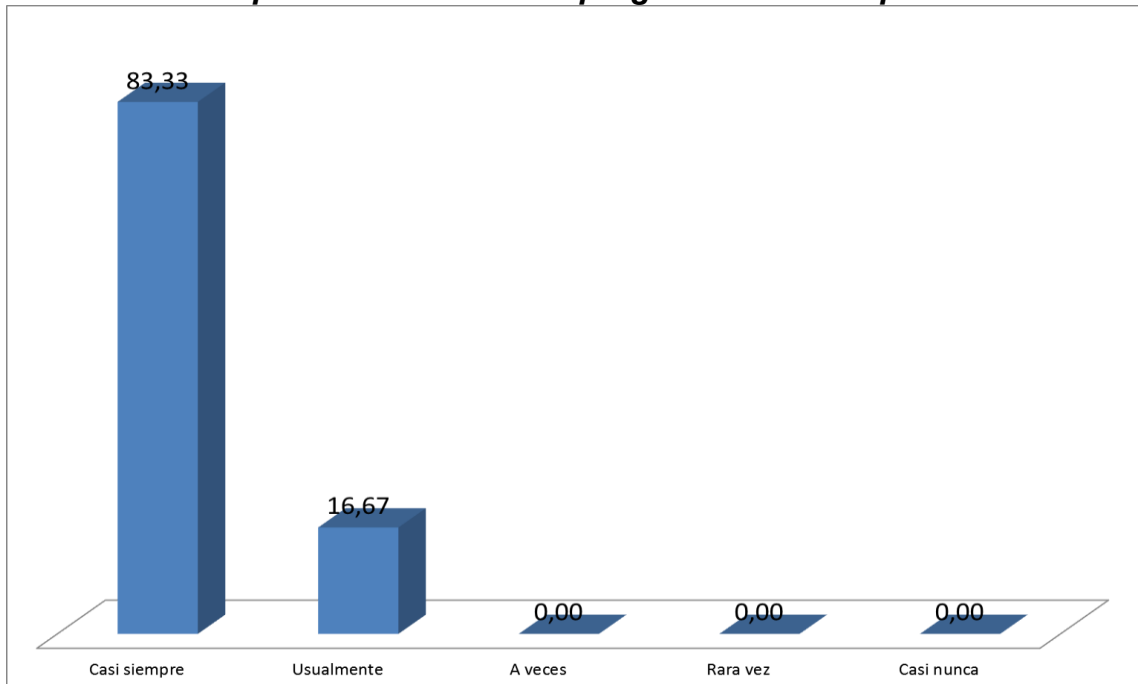
21. ¿Usted considera que cuando se siente satisfecho con su situación laboral mejora su productividad y eficiencia en las actividades que realiza diariamente en la empresa?

**Tabla 28. Cumplimiento con fechas programadas**

Opciones de respuesta	Respuestas	%
Casi siempre	320	83,33
Usualmente	64	16,67
A veces	0	0,00
Rara vez	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
Total	384	100,00

Fuente: Encuesta realizada

**Gráfico 32. Cumplimiento con fechas programadas. Dato porcentual**



Fuente: Encuesta realizada

En la opinión de los empleados de las empresas ecuatorianas el 83,33% considera que casi siempre sentirse satisfecho en su trabajo mejora su productividad y eficiencia, 16,67% opina que usualmente su satisfacción mejora su productividad. Con estas opiniones se puede afirmar que la satisfacción laboral incide positivamente en la productividad y eficiencia de los trabajadores de las empresas ecuatorianas.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS EMPRESAS ECUATORIANAS**

#### **4.1. Antecedentes de la propuesta**

En la presente investigación se ha demostrado que los empleados cuando sienten satisfacción en su trabajo aumentan su productividad y eficiencia.

Como se pudo analizar en el sustento teórico Blum establece que son cuatro los elementos fundamentales de satisfacción laboral:

1. Salario
2. Reconocimiento
3. Clima laboral
4. Relaciones interpersonales

Sin embargo estos cuatro elementos de satisfacción laboral deben ir relacionados con la disciplina que los empleados de cualquier empresa deben tener, especialmente en relación a los horarios, tiempos y entrega de productos de acuerdo a sus funciones.

## **4.2. Objetivo de la propuesta**

Mejorar la productividad y la eficiencia de los empleados mejorando su satisfacción laboral.

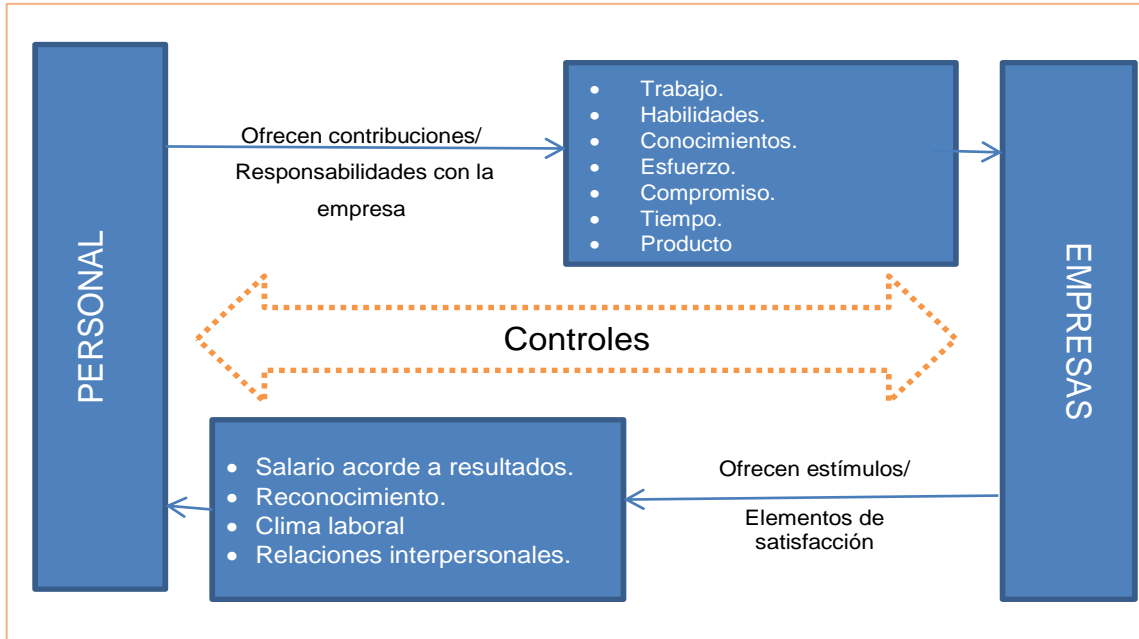
## **4.3. Descripción de la propuesta**

### **4.3.1. Administración de personal**

Las reglas y procedimientos de los empleados deben estar relacionadas con la planificación estratégica de la empresa, es decir; tienen que enlazarse los objetivos, estrategias, planes, políticas, reglas, procedimientos, los procesos, acciones para que la consecución de resultados sea con la mayor eficiencia.



**Gráfico 33. Administración de personal**



Fuente: Esteves, 2015

La presente propuesta plantea desarrollar actividades ordenadas que tengan relación con la administración del personal desde el proceso de reclutamiento, esto es:

- Análisis y descripción de cargos.
- Reclutamiento, entrevista, selección e integración.
- Capacitación.
- Evaluación del desempeño.
- Plan de carreras.
- Plan de beneficios sociales.
- Política salarial.
- Higiene y seguridad.
- Evaluación de cargos.
- Controles.

Además de considerar formas de reconocimiento laboral y políticas de relaciones interpersonales.

#### **4.3.1.1. *Análisis y descripción de cargos.***

Lo primero que se requiere determinar es que actividades dentro de la empresa van a desempeñar en el cargo, esto es indispensable para establecer el perfil del empleado.

Los perfiles deben ser específicos y se deben relacionar al plan estratégico de la empresa, porque cuando el personal está alineado a la visión y misión de la empresa los costos de inducción y capacitación de la empresa disminuyen considerablemente, también disminuye la posibilidad de rotación del personal.

#### **4.3.1.2. *Reclutamiento, entrevista, selección e integración.***

Uno de los departamentos de la empresa debe justificar que existen actividades dentro de la organización que se deben atender de forma oportuna y que para ello es necesario una persona, también deben establecer cuáles son las actividades diarias, semanales y mensuales que se deberán atender.

Este requerimiento se lo puede hacer de forma verbal o escrita dependiendo del tamaño de la empresa. Se recomienda realizarlo de forma

escrita para poder transmitirle al nuevo empleado sus responsabilidades dentro de la empresa.

**Gráfico 34. Solicitud de empleo**

De: Departamento Para: Reclutamiento y selección	Fecha de emisión DD/MM/AÑO <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>			
	Fecha de recepción DD/MM/AÑO <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>			
<b>SOLICITUD DE EMPLEADO</b>				
Número de solicitud:				
Nombre del cargo	Codigo	Cantidad	Tipo	
<input type="checkbox"/> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">Por reemplazo</span>				
Registro	Fecha de Salida	Nombre	Cargo	
<input type="checkbox"/> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">Por aumento</span>				
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Motivo del aumento</span>				

Elaborado por: Esteves, 2015

Cuando se consideran o buscan candidatos pueden ser estos reales o potenciales, también se puede examinar personal talentoso de otra empresa o en la misma empresa, se pueden considerar empleados que se han ido preparando y están listos para asumir nuevas responsabilidades.

Luego de la solicitud de persona, luego de esto se define los lugares donde se pueden encontrar el personal idóneo y se eligen los medios de divulgación junto con las técnicas de reclutamiento.

Se estima realizar una preselección del personal necesario en base a la verificación preliminar de los perfiles y las cualidades esenciales que debe tener el candidato, para luego ser llevado a la entrevista. Se le debe entregar un formulario de solicitud de empleo en el caso de ser una gran empresa esto facilita el análisis de las características de la persona, pero limita conocer la capacidad del candidato de vender sus propias cualidades.

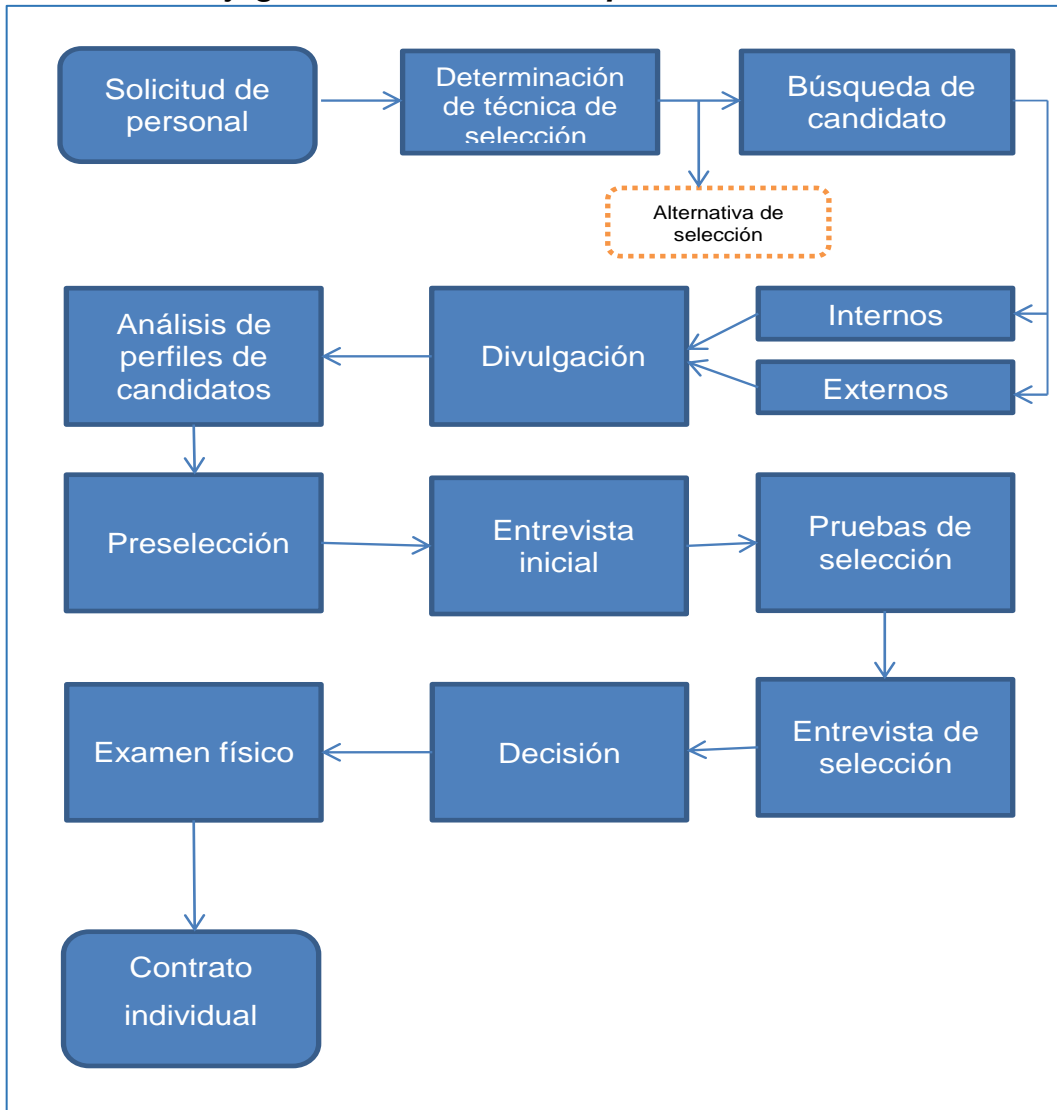
Cuando se realizan las entrevistas se debe considerar los objetivos de la persona dentro de la empresa para saber se complementan con la visión, misión y objetivos estratégicos. Se debe también comparar las características del candidato con el perfil del cargo. Se debe recordar que en muchas ocasiones debe prevalecer la actitud y la confianza que se demuestre en el momento de la entrevista.

Si el cargo lo amerita es necesaria la realización de pruebas de conocimiento y/o actitud para poder evaluar a los candidatos en especial dentro de los cargos de nivel medio y alto en cargos ejecutivos.

Después de las pruebas y una selección de tres posibles opciones se debe realizar una entrevista final para comparar las cualidades de los tres candidatos potenciales y si el plan de compensación de la empresa está acorde con la aspiración salarial o personal de la persona preseleccionada, de esta manera se puede realizar la selección final. En este punto es primordial que se tenga en consideración poner todas las cosas claras, solicitar toda la documentación necesaria, y plantear las metodologías de trabajo y los objetivos de la empresa. Entre más claras queden estos puntos se disminuye la rotación anual de personal en las empresa, lo que representa un costo no solo en el proceso de selección sino también en el tiempo que le toma para adaptarse a las condiciones de trabajo y ambiente laboral.

Al momento de integrar al candidato más apto y al ser un miembro más de la empresa se le debe proporcionar de forma clara, si es posible por escrito las responsabilidades y las expectativas de la empresa hacia él, de esta forma se transmitirán las necesidades de la empresa evitando así las falsas expectativas. También es necesario que se establezcan claramente los horarios, tiempos de entregas de los productos o servicio.

**Gráfico 35. Flujograma de selección de personal**



Elaborado por: Esteves, 2015

#### **4.3.1.3. Capacitación.**

Dentro de las empresas es necesario desarrollar un plan de capacitación semestral o anual, pues constituye en un instrumento que permite desarrollar al personal a su máxima capacidad de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa, así como poder identificar los talentos que están contratados dentro de la empresa y pueden aportar mucho más de acuerdo a sus capacidades.

Se debe de aplicar como un proceso organizado y sistémico, orientado con la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa para desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes específicas que requiere el personal para la optimización del tiempo en el desarrollo de las actividades. Las capacitaciones deben estar orientadas a mejorar las técnicas para el desarrollo de las actividades lo mismo que disminuirá el tiempo en el que se desempeñe cada una de ellas y por lo tanto el costo de la mano de obra al realizarlas.

Además de ser un estímulo que puede desencadenar en aumentar los niveles de productividad y eficiencia en el desempeño de las actividades.

Al desarrollar un plan de capacitación se debe contratar a empresas con experiencia en la capacitación de grupos de personas adultas y que se adapten a los objetivos planteados.

Se debe definir claramente cuáles son los objetivos de la capacitación, a que grupo de empleados se los capacitará en esos temas, cuales es el desarrollo sistémico que se pretende alcanzar y después de ello realizar un presupuesto y cronograma que justifique en relación al costo/beneficio que representa a la empresa.

Se pueden considerar diversos tipos de capacitación, entre otras están:

**Capacitación Inductiva:** Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

**Capacitación Preventiva:** Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

**Capacitación Correctiva:** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

**Capacitación para el Desarrollo de Carrera:** Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

También es importante determinar la modalidad de la capacitación, esta puede ser:

**Formación:** Donde su objetivo principal es proporcionar conocimiento que darán una visión general del contexto laboral donde se desenvuelven.



**Actualización:** Se basa en dar conocimiento y experiencias de adelantos técnicos o científicos de las actividades que desarrollan en la empresa.

**Especialización:** Se encarga de profundizar y perfeccionar los conocimientos y experiencias que el empleado tiene o ha desarrollado anteriormente.

**Perfeccionamiento:** Perfecciona técnicas y conocimientos que ya se han adquirido y desarrollado ampliamente.

**Complementación:** Este complementa los conocimientos con nuevas herramientas que permiten agilizar o mejorar los procesos.

**Tabla 29. Ejemplo de presupuesto para capacitación**

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Costo
			Total
Transporte	10	20	200
Viáticos	10	50	500
Materiales	10	6	60
Refrigerios	12	15	180
Honorario de expositores	2	500	1000
<b>Total</b>			1940

En la tabla de presupuesto se presenta un supuesto con 10 empleados y 2 expositores contratados. Siempre las capacitaciones tendrán un menor valor si la misma empresa las organiza, el mismo departamento de Recursos

Humanos lo puede hacer. Si la empresa realizara las capacitaciones se recomienda que el personal de recursos humanos tenga conocimiento en educación o andragogía.

**Tabla 30. Ejemplo de cronograma de capacitación**

Actividad	Año												
											0	1	2
Diagnóstico de necesidades de capacitación.													
Seminario – Taller													
Conferencia													
Curso de 3 meses													
Taller de relaciones humanas													

Elaborado por: Esteves, 2015

Cuando se realiza cualquier programa de capacitación es indispensable diagnosticar las necesidades de la empresa, porque si no se corre el riesgo de generar gastos injustificados. Un proceso de capacitación exitoso se convierte en una inversión para la empresa, porque los empleados transforman conocimientos en resultados.

#### **4.3.1.4. Evaluación del desempeño.**

**Tabla 31. Evaluación de desempeño**

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
Empleado:	
Cargo:	Sección:

Algunas posibles observaciones para analizar el desempeño del personal										
	+	+	+	-	-		+	+	+	-
	+		-				+		-	
Sólo hace lo que le ordenan						Tiene temo de pedir ayuda				
Tiene comportamiento irreprochable						Tiene sus documentos siempre ordenados				
Acepta críticas sobre su trabajo						Aumentó su producción				
Trabaja bajo presión						Interrumpe constantemente el trabajo				
Es cortés con los demás						Es entusiasta en su trabajo				
Tiene toda confianza						Siempre se muestra agradable				
Tiene iniciativa en el trabajo						Hace sugerencias en el trabajo				
Es cuidadoso con las pertenencias de la empresa						Realiza su trabajo rápido				
Cumple con el trabajo a tiempo						Cumple siempre con sus responsabilidades				

Elaborado por: Esteves, 2015.

Los ítems que se observan pueden ser diferentes de acuerdo a las características de la empresa, el perfil y las responsabilidades del empleado.

#### **4.3.1.5. Plan de carreras.**

Un estímulo importante de los empleados es un plan de carreras dentro de la empresa, eso ayuda a estimular la necesidad de aprendizaje, es desarrollo de las capacidades y el instinto de lograr ascensos dentro de la empresa. Por lo tanto es importante desarrollar una política de ascenso dentro de la empresa.

**Gráfico 36. Pilares del plan de carreras**



Fuente: (Sandoval, 2013)

#### **4.3.1.6. Plan de beneficios sociales.**

Cuando se habla de beneficio, se hace referencia a las facilidades, ventajas, servicios, etc. que la empresa le proporciona a los empleados para librarlo de preocupaciones y motivarlo a que aumente su concentración en el trabajo, de esa manera se estimula la producción y se aumenta la fidelidad y productividad.

Se puede escoger de una variedad grande de beneficios sociales, estos pueden ser:

- Seguros de salud.
- Estabilidad laboral.
- Necesidades personales: Vestuario, farmacia, libros, etc.

- Capacitación y educación formal.
- Pensiones de jubilación.
- Préstamos.
- Consejería familia y/o legal.
- Actividades de recreación.
- Incentivos monetarios.
- Participación de las utilidades de la empresa.
- Pago de horas extras.
- Premios por eficiencia y puntualidad.
- Horarios flexibles.
- Entre otros de acuerdo a la naturaleza de la empresa.

#### **4.3.1.7. Política salarial.**

Las políticas salariales son las normas internas en las que se basa la empresa para determinar el salario de sus empleados, de esta manera se puede considerar las formas más adecuada calcular el salario de las personas que trabajan en cada cargo.

Se pueden considerar algunos elementos para determinar la política salarial:

- Jerarquización de cargos.
- Escalas salariales legales.
- Nivel de estudio.

- Experiencia laboral.
- Responsabilidades dadas.
- Competencia en el mercado laboral.
- Evaluación de desempeño.

Es importante que se valore las características de los empleados que en la evaluación de desempeño realizan un trabajo que superan la producción esperada.

#### **4.3.1.8. Higiene y seguridad.**

Las normas de higiene son un conjunto de procedimientos que salvaguarda la integridad física y mental del trabajador. Por lo tanto se trata de normas tendientes a prevenir enfermedades y tener un ambiente de trabajo saludable.

Estas normas pueden ser:

- Exámenes médicos al iniciar las funciones, en especial en cargos que tienen que ver con la manipulación de alimentos o químicos que puedan provocar reacciones alérgicas.
- Prevención de accidentes laborales.
- Comodidad laboral
- Primeros auxilios.
- Registros médicos en la empresa.

- Controles de orden y salubridad.
- Aseo de las instalaciones generales y sanitarias.
- Buen entorno laboral.
- Temperatura agradable.
- Chequeo médicos anuales.
- Prevención de riesgos químicos, físicos y biológicos.
- Iluminación.
- Niveles de ruidos.
- Número máximo de horas de trabajo al día.
- Prevención de siniestros y robos.

#### **4.3.1.9. Evaluación de cargos**

La evaluación de cargos es necesario para conseguir una estructura lógica y adecuada del organigrama de la empresa, pues las técnicas, maquinarias y actividades que se realizan en las empresas son dinámicas, es por tal razón que los cargos deben ser evaluados de acuerdo a nivel de productividad para saber si este le agrega valor o no le agrega valor a la empresa o al producto. En caso de no agregar valor a ninguno de los dos deben ser eliminados o sustituidos con las funciones y actividades claramente definidas.

#### **4.3.1.10. Controles**

Lo que se debe controlar en un empleado básicamente son dos cosas, la primera en el cumplimiento de los horarios y la segunda es el cumplimiento de las actividades, a continuación se detallan algunas alternativas de control.

##### **a) Cumplimiento de los horarios.**

Un sistema de control de horarios puede ser tan variado como la naturaleza de la empresa y permite la supervisión de entrada, salida y espacios para el almuerzo.

Es recomendable un sistema mecanizado, puesto que evita la relación personal con algún supervisor que no fuese tan exacto al momento de poner una hora de ingreso.

Este sistema permite evaluar la puntualidad, el número de horas trabajadas y las pérdidas de tiempo que se pudieran ocasionar en el desarrollo de las actividades, es decir, si se realiza un cruce de información entre las actividades realizadas en la semana y las horas trabajadas, se puede determinar de forma numérica cuanto aporta un empleado a la empresa.

A continuación se detallan algunos sistemas que existen en el mercado nacional, como posibilidades que se pueden implementar en su empresa:



- ***Sistema de control de tarjetas.***

Son muy utilizados, las tarjetas tienen una banda magnética con un código, que permite guardar información detallada del horario y lugar donde se encuentra trabajando el empleado. Desventaja, cualquier persona puede pasar la tarjeta en el sistema.

- ***Sistema de control biométrico.***

Son más sofisticados, evita la posibilidad de que alguien más pase la tarjeta cuando ha planificado llegar tarde. Existen de varios tipos, los de lectura de huellas dactilares, identificación por biometría vascular (lee el patrón de la palma de la mano), identificación biométrica facial, escáner del ojo.

- ***Time trackers.***

Estos son programas informáticos o software que permiten saber en qué momento se inician las actividades en el ordenador, sin embargo solo se puede aplicar a personas que realizan actividades exclusivamente en computadoras. Uno de ellos es el programa Wormeter que ofrece control de horarios y actividades.

- ***Sistemas tradicionales.***

Existen dos sistemas tradicionales que aún se utilizan en el país, uno es el reloj mecánico que marca la tarjeta con tinta, diciendo la hora de llegada,

permite que alguien programe su llegada y le pida a otra persona que marque la tarjeta en su lugar.

Otra forma tradicional es la firma de entrada y salida en una hoja de reportes que luego pueden ser ingresadas en una hoja de cálculo, sin embargo con este sistema no todas las personas son honestas cuando colocan la hora de ingreso.

***b) Cumplimiento de las actividades.***

El uso de computadoras e internet en las empresas puede distraer a muchos empleados en páginas sociales u otras páginas de interés personal que no guardan relación con las actividades propias de la empresa. Para ello se puede acceder a programas o herramientas de bloque en las computadoras de la empresa. Es necesario que lo realicen técnicos en sistema y determinar cuáles son necesarias para bloquear.

Otra forma de medir el cumplimiento de las actividades es por medio de un reporte o informe semanal o mensual, que permita medir las horas de permanencia en la empresa con el desempeño que se ha tendido. Es importante recordar que muchas personas pueden tener un alto desempeño y ocupar poco tiempo del día y otras un desempeño menor ocupando muchas horas del día en las actividades, esto permite evaluar al empleado y dar estímulos personales a los que le dan mayor valor a la empresa.

#### **4.3.1.11. Plan motivacional y de reconocimiento laboral**

Se deben considerar algunas formas de estímulo que son superiores a los estímulos económicos, estimulando una conducta positiva en el empleado y aumentando la posibilidad de ocurrencia de dicha conducta.

- **Brindar responsabilidad.**

La responsabilidad dada es un motivador efectivo por que brinda un sentimiento de orgullo personal y de aumento de la autoestima. Pero es indispensable que las responsabilidades no sobresaturen la capacidad de la persona y estén relacionadas con el sueldo del cual disponen.

- **Nuevos desafíos**

Este es un motivar importante en las conductas del equipo, los desafíos crean adrenalina y un sentimiento de competencia que permite aumentar los niveles de productividad.

- **Reconocimiento social.**

Se debe hacer el reconocimiento de los talentos y los aportes de los empleados en actividades que se hayan destacado y en actividades donde colaboran desinteresadamente, reconocer, agradecer o entregar una carta pública no cuesta nada a la empresa y genera un sentimiento de pertenencia

de las personas a su lugar de trabajo, este estímulo en muchos casos es superior al dinero.

Jamás debe reprochar a una persona en público...Reprochar en privado y felicitar en público, esta debe ser la premisa.

- ***Reconocimiento económico.***

El dinero es un motivador que se utilizar en casos de cumplimientos de altas metas de un equipo de trabajo, bonos extras para los equipos de mayor rendimiento, esto generará un sano espíritu de competencia. Se recomienda que las metas sean semestrales o anuales.

Otras formas de recompensas pueden un viaje pagado, días libres, membresías de acuerdo al interés personal del empleado (por ejemplo a un gimnasio, o una librería).

#### ***4.3.1.12. Políticas de relaciones interpersonales***

Un clima laboral bueno no solo depende de los altos ejecutivos de la empresa, también dependen en mucho de las personas que laboran en las distintas áreas de la empresa, por lo tanto es necesario establecer un código de conducta o de relaciones interpersonales que en mucho dependerá de la cultura organizacional y la misión de la empresa.

He aquí algunas sugerencias:

- El empleado debe tener una actitud colaborativa con sus compañeros de trabajo, propiciando el trabajo en equipo.
- Se espera la participación de los trabajadores en las distintas actividades de la empresa, así como en momentos donde se requiera su aporte.
- Es necesario la utilización de un lenguaje amable dentro de la empresa, con clientes, compañeros de trabajo y superiores.
- Se espera buenas normas de conducta en el área del comedor.
- No se puede gritar dentro de la empresa, solo en caso de emergencias.
- No es adecuado escuchar música en las oficinas, solo se permite música suave con el permiso de las demás personas que están alrededor.

## CONCLUSIONES

- Los empleados de las empresas ecuatorianas tienen distintos niveles de capacitación en relación al trabajo que desempeñan.
- La carga laboral que tienen los empleados de las empresas ecuatorianas son medianamente justas.
- El sentido de seguridad de los empleados de las empresas ecuatorianas es medio.
- El 85% de los empleados de las empresas ecuatorianas conocen las actividades laborales que realizan diariamente.
- El 50% de los empleados de las empresas ecuatorianas se sienten motivados en la empresa donde trabajan.
- Existe un reconocimiento medio de parte de los jefes de las empresas ecuatorianas.
- La mayoría de los empleados de las empresas ecuatorianas necesitan un tiempo de adaptación medio en un nuevo ambiente laboral.
- El 54% se sienten satisfechos laboralmente y un 51% consideran amistoso su puesto de trabajo.
- El 45% de los empleados consideran inadecuados los sueldos en relación a la cantidad de trabajo que desarrollan.
- El 100%to de los empleados de las empresas ecuatorianas consideran que sentirse satisfecho en su trabajo mejora su productividad y eficiencia.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario que las empresas ecuatorianas consideren planes de capacitación permanentes para el desarrollo de su personal y así mejoren sus técnicas en las actividades que realicen pudiendo realizarlas en menor tiempo y con menor esfuerzo.
- Se debe evaluar el rendimiento y la rapidez con la que los empleados realizan sus actividades mensualmente.
- Es necesario considerar formas de reconocimiento por parte de los jefes en los equipos de trabajo, por ejemplo pedir sugerencias u opiniones ante retos o problemas que se deben superar.
- El tiempo de adaptación debe evaluarse de acuerdo a las actividades y naturaleza de cada empresa.
- Es necesario aplicar un programa que mejore la satisfacción laboral de los empleados en las empresas ecuatorianas porque ello permitirá que mejoren los niveles de productividad y eficiencia en las actividades laborales.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Asociación Latinoamericana de Integración. (mayo de 2012). *Impulso y fortalecimiento de Pymes exportadoras del Ecuador*. Recuperado el Julio de 2015, de Asociación Latinoamericana de Integración: [http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/d61ca4566182909a032574a30051e5ba/dd21209967c297f503257a0c004eb811/\\$FILE/PMDER\\_031\\_2012\\_EC.pdf](http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/d61ca4566182909a032574a30051e5ba/dd21209967c297f503257a0c004eb811/$FILE/PMDER_031_2012_EC.pdf)
- Blum, M. y. (1990). *Psicología Industrial. Fundamentos teóricos y sociales* (Segunda ed.). Trillas, MEXICO.
- Box, E. T. (17 de Mayo de 2009). *Muestreo no probabilístico*. Obtenido de Muestreo no probabilístico: <https://explorable.com/es/muestreo-no-probabilistico>
- Dawis, R., & Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment* . Mineopolis.
- EKOS. (12 de octubre de 2013). *Revista Ekos Negocios*. Obtenido de Ekos: <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/770.pdf>
- Equipo de redactores económicos. (19 de Enero de 2013). El ambiente laboral de tres empresas fue premiado. *El Telégrafo*, págs. <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/el-ambiente-laboral-de-tres-empresas-fue-premiado.html>.
- Folgueira, P. (03 de Julio de 2013). *Concepto de industria y clasificación de sus actividades*. Obtenido de Concepto de industria y clasificación de sus actividades: [http://suite101.net/article/concepto-de-industria-y-clasificacion-de-sus-actividades-a78701#.Va0u8vl\\_Oko](http://suite101.net/article/concepto-de-industria-y-clasificacion-de-sus-actividades-a78701#.Va0u8vl_Oko)
- Gamboa, E. J. (04 de Septiembre de 2010). *Revista Psicología Científica*. Obtenido de Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- Hernández, R., Fenández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Sniderman, B. (1959). *The Motivation to work*. New York.
- INEC. (2010). *Censo socioeconómico*. Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec)
- INEC. (2010). *Encuesta de Servicios, Manufactur, Minería y Comercio. Censo Económico*. Ecuador: INEC.



- INEC. (2011). *Censo Nacional Económico. Fase II. Encuesta Exhaustiva (CENEC)*. Obtenido de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/Encuesta\\_Exhaustiva/Presentacion\\_Exhaustiva.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Encuesta_Exhaustiva/Presentacion_Exhaustiva.pdf).
- INEC. (2014). Obtenido de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Infante, L. (05 de Mayo de 2010). *El Keiretsu como un instrumento para fomentar la competitividad de las PYMES textileras de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=El+Keiretsu+como+un+instrumento+para+fomentar+la+competitividad+de+las+PYMES+textileras+en+la+ciudad+de+Guayaquil.docx>
- Kendrick, J. W. (1961). "Productivity Trends in the United States (For NBER)", *For NBER*, 30.
- Koontz , H., & Heinz, W. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. Interamericana, Interamericana: McGraw-Hill.
- Koontz Harold y Weihrich Heinz. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. En K. H. Heinz, *Administración Un Perspectiva Global* (pág. 6 y 14). Interamericana, Interamericana: McGraw-Hill.
- La Cámara de la Pequeña Industria del Guayas CAPIG. (JULIO de 2012). *CAPIG*. Obtenido de CAPIG: [www.capig.org.ec/](http://www.capig.org.ec/)
- Lady, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial, introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Lawler, E. (1981). *Pay and organitational development* . New York .
- Más, J. L. (JULIO de 2005). La teoría de la motivación e higiene. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas,* 15, 36. Obtenido de Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg.
- Navarro, S. M. (marzo de 2012). *Satisfaccion laboral y su incidencia de la productividad*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Quartein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction, in human relations*.
- Rofman, A. B. (12 de Dic. de 2013). *Economía solidaria y cuestión regional de la Argentina a principio del sigli XXI*. Obtenido de TESIS\_Asociatividad y Productividad PYMES\_FLACSO GV.docx

Ruiz López, P., Alcalde Escribano, J., & Landa García, J. (2015). *Gestión clínica en cirugía*. España: Aran.

Sandoval, G. (2013). Cómo posicionarse en el mercado laboral. *Perú21*, <http://peru21.pe/mis-finanzas/como-posicionarte-mercado-laboral-2157532>.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). *Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013*. Recuperado el 09 de Noviembre de 2012, de <http://plan.senplades.gob.ec>

SRI. (2013). *Servicios de Rentas Internas*. Obtenido de [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

## ANEXOS

### **Anexo 1. Modelo de encuesta**

ENCUESTA PARA DETERMINAR CÓMO LA SATISFACCIÓN LABORAL  
INCIDE CON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS  
EMPRESAS ECUATORIANAS.

INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS

1. ¿Cuál es el tipo de empresa en la que usted trabaja?

- Manufacturas
- Hoteles y restaurantes
- Minería y pesca
- Comercio
- Servicios
- Otros

2. ¿Cuán capacitado se siente usted al realizar su trabajo?

- Extremadamente capacitado
- Muy capacitado
- Moderadamente capacitado
- Poco capacitado
- Nada capacitado

3. ¿Considera justa su carga laboral en la empresa donde trabaja?

- Extremadamente justa
- Muy justa
- Moderadamente justa
- Poco justa
- Nada justa

4. ¿Se siente seguro en su trabajo actual (existe estabilidad laboral)?

- Extremadamente seguro
- Muy seguro
- Moderadamente seguro
- Poco seguro
- Nada seguro

5. ¿Cómo considera que conoce usted las actividades laborales realizadas en su empresa?

- Extremadamente bien
- Muy bien
- Moderadamente bien
- Poco bien
- Nada bien

6. ¿Se siente motivado al desempeñar sus actividades laborales?

- Extremadamente motivado
- Muy motivado
- Moderadamente motivado
- Poco motivado
- Nada motivado

7. ¿Siente que su jefe reconoce su trabajo?

- Extremadamente valorado
- Muy valorado
- Moderadamente valorado
- Poco valorado
- Nada valorado

8. ¿Usted considera que su tiempo de adaptación labora fue:?

- Demasiado tiempo
- Mucho tiempo
- Suficiente tiempo
- Poco tiempo
- Nada de tiempo

9. ¿Se considera satisfecho con su trabajo actual?

- Extremadamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

10. ¿Usted considera amistoso su puesto de trabajo?

- Extremadamente amistoso
- Muy amistoso
- Moderadamente amistoso
- Poco amistoso
- Nada amistoso

11. ¿Considera adecuado su sueldo al relacionarlo con el trabajo que realiza?

- Excelente
- Buena
- Ni buena ni mala
- Mala
- Malísima

12. ¿Cómo considera su relación laboral con sus compañeros dentro de la empresa?

- Extremadamente efectivo
- Muy efectivo
- Moderadamente efectivo
- Poco efectivo
- Nada efectivo

13. ¿Cómo considera su efectividad laboral?

- Casi siempre
- Usualmente
- A veces
- Rara vez
- Casi nunca

15. ¿Usted cumple con sus horarios de trabajo?

- Casi siempre
- Usualmente
- A veces
- Rara vez
- Casi nunca

16. ¿Usted cumple con la entrega de trabajos en las fechas programadas?

- Extremadamente productivo
- Muy productivo
- Moderadamente productivo
- Poco productivo
- Nada productivo

17. ¿Considera probable cambiar de empleo en los próximos tres meses?

- Extremadamente probable
- Bastante probable
- Algo probable
- Poco probable
- Nada probable

18. ¿Se considera compatible con la visión empresarial del lugar donde trabaja?

- Extremadamente compatible
- Muy compatible
- Moderadamente compatible
- Poco compatible
- Nada compatible

19. ¿Se siente satisfecho con su situación laboral dentro de la empresa?

- Extremadamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

20. ¿Cuándo tiene problemas personales, familiares o de otra índole la empresa le brinda apoyo?

- Casi siempre
- Usualmente
- A veces
- Rara vez
- Casi nunca

21. En general, ¿Usted considera que cuando se siente satisfecho con su situación laboral mejora su productividad y eficiencia en las actividades que realiza diariamente en la empresa?

- Casi siempre
- Usualmente
- A veces
- Rara vez
- Casi nunca



Guayaquil 3 de Septiembre de 2015.

Ingeniero

**Darío Vergara Pereira**

DIRECTOR CARRERA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

**Ing. Bravo Game, Luis Heliodoro, MAE.**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del Trabajo de Titulación **TATIANA ESTEFANIA ESTEVES MONCAYO**, por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cúpleme informar a usted, señor Director, que una vez que se han realizado las revisiones necesarias apto el trabajo presentado por el estudiante, titulado "**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA RELACIÓN CON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS EMPRESAS ECUATORIANAS**" por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Así mismo se adjunta el informe del URKUND al documento general, así como un resumen con el porcentaje del (0% ) obtenido en su revisión.

En consecuencia autorizo a la señora **TATIANA ESTEFANIA ESTEVES MONCAYO** para que entregue el trabajo en formato digital en **4 CD's y 3 EMPASTADOS** del mismo contenido.

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento a los miembros del H. Consejo Directivo por la confianza depositada y aprovecho la oportunidad para reiterar a cada uno de ellos mis sentimientos de alta estima.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: (10) Diez

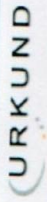
Atentamente,



**Ing. Bravo Game Luis Heliodoro, MAE.**

PROFESOR TUTOR-TRABAJO DE TITULACION

<https://secure.orkund.com/view/15181138-801698-579255#q1kLVayjibSMblQMba01DExMAJjYyA2ia0FAA==>



**Document** SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA RELACIÓN CON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS EMPRESAS E CUATORIANAS - Tatiana Esteves.docx (D15146508)

**Submitted** 2015-09-02 18:23 (-05:00)

**Submitted by** luis bravo (luisbravog@hotmail.com)

**Receiver** luis.bravo02.ucsg@analysis.orkund.com

**Message** [ESTEVE] [Show full message](#)

0% of this approx. 27 pages long document consists of text present in 0 sources.

List of sources

<input type="checkbox"/>	Rank	Path/File name
<input type="checkbox"/>		Tesis Taty 30 08 2015.docx
<input type="checkbox"/>	>	Tesis - Analisis Tatiana.docx
<input type="checkbox"/>		<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstrea...">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstrea...</a>
<input type="checkbox"/>		Alternative sources
<input type="checkbox"/>		<a href="#">IATY TESIS FINAL.docx</a>
<input type="checkbox"/>		<a href="#">TESIS UCSC- TATIANA ESTEVES.docx</a>
<input type="checkbox"/>		<a href="#">Tesis clima organ cuadros.docx</a>
<input type="checkbox"/>		<a href="#">Tesis clima organ cuadros (1).docx</a>
<input type="checkbox"/>		<a href="http://www.telegrafo.com.ec/economi...">http://www.telegrafo.com.ec/economi...</a>
<input type="checkbox"/>		<a href="http://voto2013.eltelegrafo.com.ec/eco...">http://voto2013.eltelegrafo.com.ec/eco...</a>

Show warnings