

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Satisfacción laboral y la productividad en la  
empresa confecciones “D’MISHEL” de la ciudad de  
Ambato”**

**AUTOR: Andrea Estefania Carvajal Proaño**

**TUTOR: Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuite Muñoz**

**AMBATO – ECUADOR**

**Julio 2022**



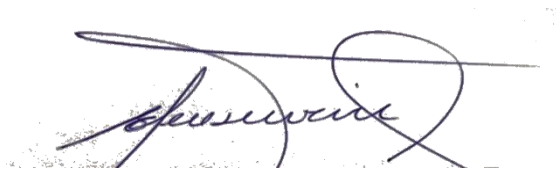
## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuite Muñoz**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación: “**Satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones “D’MISHELs”** de la ciudad de Ambato” presentado por la señorita: **Andrea Estefanía Carvajal Proaño** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO** que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 8 de julio de 2022

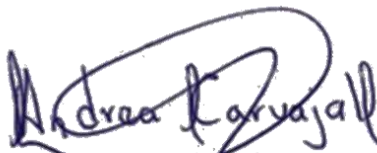


---

**Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuite Muñoz**  
**C.I.:1704039286**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Andrea Estefanía Carvajal Proaño**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

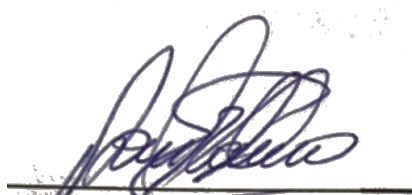


---

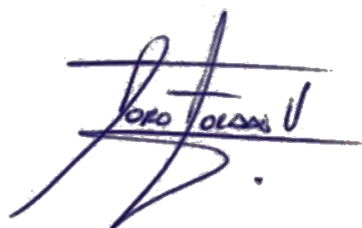
**Andrea Estefanía Carvajal Proaño**  
**C.I: 1804625703**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



**Ing. Mg. Edwin Santamaría Freire**  
**C.I.: 1802931426**



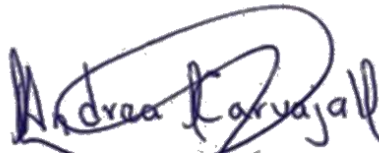
**Ing. Mg. Jorge Enrique Jordán Vaca**  
**C.I.: 181803079761**

Ambato, 08 de julio de 2022

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizó a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para la lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



---

**Andrea Estefanía Carvajal Proaño**  
**C.I: 1804625703**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis de investigación está dedicada a:

En primer lugar, a Dios quien supo guiarme en el camino, quién me dio las fuerzas para seguir adelante y no desfallecer en el proceso.

A mis padres quienes siempre me brindaron su amor, su comprensión y su apoyo moral como económico que con su paciencia me han mostrado; en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida.

A mi hermana que con su amor y apoyo incondicional que me ha brindado siempre te llevare en mi corazón.

Y finalmente a toda mi familia por su cariño por su apoyo y por sus palabras de aliento cuando más lo necesite, y con ello contribuyeron a que yo sea una mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de titulación modalidad investigación quiero agradecer antes que nada a Dios por permitirme cumplir este sueño tan anhelado de terminar mi carrera universitaria y poder ser una profesional, quien con su bendición me permitió culminar semestre a semestre superando cada obstáculo que se me presento en mi camino universitario.

Quiero agradecer la Universidad Técnica de Ambato de manera especial a la Facultad de Ciencias Administrativa por abrirme las puertas para así poder cumplir mis metas y anhelos de ser profesional.

A mi tutor de tesis el Ing. Mauricio Vizuite por su esfuerzo y dedicación en el presente trabajo de titulación, gracias a sus conocimientos, experiencia y dedicación gracias a su confianza y su apoyo para poder terminar mi proyecto de investigación y así poder graduarme.

Finalmente, a mis profesores que tuve desde que ingresé a la Facultad quienes me brindaron sus conocimientos y me supieron motivar en el camino profesional.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	Pág.
Contenido	
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes Investigativos .....	1
1.1.1. Satisfacción laboral.....	4
1.1.2. Productividad.....	13
1.2. Objetivos .....	17
1.2.1. Objetivo general.....	17
1.2.2. Objetivos específicos .....	18
1.3. Problema de Investigación .....	18
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>19</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>19</b>
2.1. Materiales.....	19
2.2. Métodos.....	19
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>25</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>25</b>
3.1. Análisis y discusión de los resultados.....	25
3.1.1. Análisis de cuestionario de encuesta de satisfacción laboral.....	25
3.1.2. Análisis de la ficha de observación.....	45
3.2. Resultados y hallazgos de la investigación.....	65



3.2.1. Análisis y discusión de las dimensiones de la encuesta al personal de satisfacción laboral.....	65
3.2.2. Análisis y discusión de las dimensiones de la ficha de observación.....	67
3.3. Verificación de hipótesis. ....	68
3.4. Propuesta .....	71
3.4.1. Datos informativos .....	71
3.4.2. Actividades del programa .....	71
3.4.4. Plan de acción .....	73
Tabla 50: Plan de acción .....	73
3.4.5. Control y evaluación del programa .....	74
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>76</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>76</b>
4.1 Conclusiones .....	76
4.2 Recomendaciones.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS .....	83
Anexo 1: Cuestionario de encuesta al personal de satisfacción laboral.....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores externos .....	7
Figura 2: Factores relacionados con la organización de la producción .....	8
Figura 3: Dimensiones de la productividad .....	16
Figura 4: Comunicación de las expectativas y necesidades.....	25
Figura 5: Decisiones tomadas por la gerencia.....	26
Figura 6: Herramientas y recursos suficientes .....	27
Figura 7: Riesgos físicos y psicológicos .....	28
Figura 8: Valorado como empleado de la organización.....	29
Figura 9: Satisfecho con las oportunidades de crecimiento.....	30
Figura 10: Satisfecho con su sueldo.....	31
Figura 11: Sus compañeros ganan lo que merecen por su trabajo .....	32
Figura 12: Misión y visión de la empresa .....	33
Figura 13: Protege a su personal de la discriminación y acoso laboral .....	34
Figura 14: Tiempo para celebrar su éxito .....	35
Figura 15: Momento del día en el cual es más productivo .....	36
Figura 16: Reconocimiento de las tareas que realizan.....	37
Figura 17: Condiciones laborales.....	38
Figura 18: Oportunidades para desarrollar su carrera profesional.....	39
Figura 19: Relación con los compañeros .....	40
Figura 20: Equipo de trabajo.....	41
Figura 21: Ambiente de trabajo.....	42
Figura 22: Oportunidades de promoción .....	43
Figura 23: Oportunidades de formación continua y capacitación.....	44
Figura 24: Comunicación con los compañeros de trabajos.....	45
Figura 25: Comunica los equipos y recursos .....	46
Figura 26: Participación en las decisiones .....	47
Figura 27: Satisfacción con la distribución de las cargas de trabajo.....	48
Figura 28: Motivación en el cumplimiento de objetivos .....	49
Figura 29: Desempeñan mejor su trabajo cuando son reconocidos por la empresa...	50
Figura 30: Experiencia profesional para cumplir con las funciones .....	51
Figura 31: Demuestra amplios conocimientos y formación .....	52

Figura 32: Tareas y responsabilidades en el puesto de trabajo .....	53
Figura 33: Orientar su trabajo a las necesidades de los clientes .....	54
Figura 34: Lograr los resultados de su departamento .....	55
Figura 35: Conocimientos y actitudes necesarias para alcanzar las metas de producción semanal.....	56
Figura 36: Conserva la calma en situaciones complejas y difíciles .....	57
Figura 37: Soluciones creativas en la solución de problemas.....	58
Figura 38: Insumos y recursos necesarios.....	59
Figura 39: Utilización eficiente de los recursos asignados .....	60
Figura 40: Registra cada insumo o material utilizado.....	61
Figura 41: Altos niveles de estándares de desempeño .....	62
Figura 42: Tiempo y los proyectos asignados a su cargo .....	63
Figura 43: Logro de metas individuales y organizacionales.....	64
Figura 44: Dimensiones de la encuesta al personal de satisfacción laboral.....	65
Figura 45: Dimensiones de la ficha de observación.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones de la satisfacción de los empleados.....	9
Tabla 2: Definición de las dimensiones .....	16
Tabla 3: Población.....	21
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad .....	23
Tabla 5: Resumen del procesamiento de los casos .....	23
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad .....	23
Tabla 7: Comunicación de las expectativas y necesidades .....	25
Tabla 8: Decisiones tomadas por la gerencia.....	26
Tabla 9: Herramientas y recursos suficientes.....	27
Tabla 10: Riesgos físicos y psicológicos .....	28
Tabla 12: Valorado como empleado de la organización.....	29
Tabla 12: Satisfecho con las oportunidades de crecimiento .....	30
Tabla 13: Satisfecho con su sueldo .....	31
Tabla 14: Sus compañeros ganan lo que merecen por su trabajo .....	32
Tabla 15: Misión y visión de la empresa .....	33
Tabla 16: Protege a su personal de la discriminación y acoso laboral.....	34
Tabla 17: Tiempo para celebrar su éxito.....	35
Tabla 18: Momento del día en el cual es más productivo.....	36
Tabla 19: Reconocimiento de las tareas que realizan .....	37
Tabla 20: Condiciones laborales .....	38
Tabla 21: Oportunidades para desarrollar su carrera profesional .....	39
Tabla 22: Relación con los compañeros.....	40
Tabla 23: Equipo de trabajo .....	41
Tabla 24: Ambiente de trabajo .....	42
Tabla 25: Oportunidades de promoción.....	43
Tabla 26: Oportunidades de formación continua y capacitación .....	44
Tabla 27: Comunicación con los compañeros de trabajos.....	45
Tabla 28: Comunica los equipos y recursos.....	46
Tabla 29: Participación en las decisiones.....	47
Tabla 30: Satisfacción con la distribución de las cargas de trabajo.....	48
Tabla 31: Motivación en el cumplimiento de objetivos.....	49

Tabla 32: Desempeñan mejor su trabajo cuando son reconocidos por la empresa ....	50
Tabla 33: Experiencia profesional para cumplir con las funciones .....	51
Tabla 34: Demuestra amplios conocimientos y formación.....	52
Tabla 35: Tareas y responsabilidades en el puesto de trabajo .....	53
Tabla 36: Orientar su trabajo a las necesidades de los clientes.....	54
Tabla 37: Lograr los resultados de su departamento.....	55
Tabla 38: Conocimientos y actitudes necesarias para alcanzar las metas de producción semanal.....	56
Tabla 39: Conserva la calma en situaciones complejas y difíciles .....	57
Tabla 40: Soluciones creativas en la solución de problemas .....	58
Tabla 41: Insumos y recursos necesarios .....	59
Tabla 42: Utilización eficiente de los recursos asignados .....	60
Tabla 43: Registra cada insumo o material utilizado .....	61
Tabla 44: Altos niveles de estándares de desempeño .....	62
Tabla 45: Tiempo y los proyectos asignados a su cargo.....	63
Tabla 46: Logro de metas individuales y organizacionales .....	64
Tabla 47: Dimensiones de la encuesta al personal de satisfacción laboral .....	65
Tabla 48: Dimensiones de la ficha de observación .....	67
Tabla 49: Correlación de variables .....	6970
Tabla 50. Plan de acción .....	73

## RESUMEN EJECUTIVO

Fundamentándose en que la satisfacción laboral es uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, en este trabajo se pretende analizar la relación con la productividad en la gestión de la empresa confecciones “D’MISHELS” de la ciudad de Ambato.

La problemática detectada en esta es la deficiente satisfacción laboral del personal, lo que evidentemente afecta la productividad y el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. El objetivo de la investigación es analizar la satisfacción laboral y su relación con la productividad. La metodología de estudio se sustenta en el enfoque cuantitativo, en la modalidad de investigación bibliográfica y de campo, en los tipos de investigación descriptiva y correlacional.

La población de estudio son 20 trabajadores. Las técnicas aplicadas fueron la encuesta con apoyo de un cuestionario; los resultados determinan que las dimensiones de la satisfacción laboral relacionada con el salario y la cultura empresarial tienen un nivel medio-alto, mientras que las dimensiones de comunicación, condiciones de trabajo, motivación, productividad, reconocimiento, clima laboral y promoción se encuentran en un rango medio. La productividad obtiene un nivel medio, en todas las dimensiones evaluadas calificadas como moderadas.

La satisfacción laboral y la productividad tienen una relación positiva significativa en las dimensiones de condiciones de trabajo y comunicación, motivación, salario, clima laboral, la productividad y el salario en el cual se obtiene un valor superior a 0,73. El clima laboral y promoción, se asocian con los factores evaluados de la productividad, la comunicación – participación, competencias y desempeño laboral puesto que obtiene un índice mayor a 0,48.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, CLIMA LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL, PRODUCTIVIDAD, SALARIO.

## **ABSTRACT**

Based on the fact that job satisfaction is one of the most important aspects in organizations, this paper aims to analyze the relationship with productivity in the management of the company "D'MSFS" of the city of Ambato.

The problem detected in this is the poor job satisfaction of the staff, which obviously affects productivity and the fulfillment of organizational goals and objectives. The objective of the research is to analyze job satisfaction and its relationship with productivity.

The study methodology is based on the quantitative approach, in the modality of bibliographic and field research, in the types of descriptive and correlational research. The study population is 20 workers.

The techniques applied were the survey supported by a questionnaire; the results determine that the dimensions of job satisfaction related to salary and business culture have a medium-high level .

**KEYWORDS:** WORK ENVIRONMENT, SKILLS, WORK PERFORMANCE, PRODUCTIVITY, SALARY, SATISFACTION, WORK

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Antecedentes Investigativos**

La satisfacción laboral ha sido objeto de análisis en diferentes publicaciones, para comprender la realidad se presentan artículos e investigaciones, que van más allá del concepto, brindan planteamientos teóricos que detallan los factores de tipo externo e interno relacionados con los procesos de producción y la gestión del talento humano, que ayudan a comprender la satisfacción y productividad laboral.

Las variables en el desarrollo de la organización están considerados elementos que forman parte del desempeño y la eficiencia, por ende, se desarrolló una revisión y análisis sistemático de diferentes publicaciones que tratan acerca de la satisfacción laboral y la productividad, que evidencia factores, la correlación y la incidencia del entorno de trabajo, los comportamientos del personal y actividades de gestión de talento humano como fundamentación científica de las variables de investigación y descritas a continuación por la investigadora.

Hoboubi, Choobineh, Ghanavati, & Keshavarzi (2017) en su investigación analizan el estrés y la satisfacción laboral como factores importantes que afectan la productividad de la fuerza laboral. La muestra fueron 125 empleados seleccionados al azar de una empresa petroquímica iraní. Los datos se recopilaron mediante el cuestionario demográfico, el cuestionario de estrés ocupacional de estrés laboral, el índice descriptivo del trabajo para examinar la satisfacción laboral y el cuestionario de Hersey y Goldsmith para investigar la productividad. Los resultados mostraron que los niveles de estrés laboral percibido por los empleados y satisfacción laboral fueron moderados-altos y moderados, respectivamente. Además, su productividad se evaluó como moderada. Aunque la relación entre el estrés laboral y los índices de productividad no fue estadísticamente significativa, la correlación positiva entre la satisfacción laboral y los índices de productividad fue estadísticamente significativa.



Montoya et. al. (2017) en su investigación se plantea como objetivo evaluar la satisfacción laboral y clima organizacional en instituciones superiores en Chile. La metodología es cuantitativo y correlacional, la muestra son 166 trabajadores. El 95% de docentes y un 90,6% del personal administrativo manifiestan sentirse satisfechos laboralmente, con respecto a la dimensión clima organizacional y ambiente de trabajo es alto, del grupo d estudio los funcionarios tienen mayor satisfacción, hay relación entre las variables analizadas. Las conclusiones muestran que mientras mejoren es el clima organizacional mejor es la satisfacción del personal en la organización evaluada.

Vázquez (2018) en su trabajo de investigación en el cual desarrolla un análisis de la productividad de 150 actividades industriales de 28 países, la técnica seleccionada es shift – share, aplica en diferentes estudios empíricos, que tratan sobre el cambio de empleo, el factor tecnológico y organizativo de las organizaciones. Los resultados evidencian un mayor dinamismo en las actividades productivas en las naciones en vías de desarrollo, los sectores más productivos son el automotriz y el químico. En las empresas la innovación y la emergencia en los nuevos sectores han causado un cambio estructural, pero sus posibilidades se han visto imposibilitadas de manera parcial en diferentes países en desarrollo, por una deficiente difusión y la incapacidad de ciertos sectores de ser más dinámicos que ayuden al incremento del empleo y por ende de la productividad.

Vargas, Vizzuett, Montiel, Becerra, & Villegas (2018) la investigación tiene como finalidad analizada la relación entre satisfacción laboral y productividad. El estudio es exploratorio y secuencial, con la muestra de 50 empleados en el área de la planificación y control de producción, en una empresa que tiene como actividad la producción de vidrio en la ciudad de Puebla, México. Se aplicó un cuestionario de evaluación, apoyándose el programa SPSS. Los resultados muestran una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, los factores críticos que afectan negativamente son el salario.

Chiang, Riquelme, & Rivas (2018) plantean como objetivo la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en una organización de beneficencia. La metodología de estudio es empírica, transversal, descriptiva y correlacional, la muestra es de 184 trabajadores, el cuestionario evalúa las variables. Los resultados muestran un bajo

nivel de estrés laboral y con relación a la satisfacción laboral el promedio que se obtuvo fue de 3,8 puntos, que determina que ubica en un nivel medio. La dimensión de apoyo social laboral ayuda que aumente la satisfacción laboral, que favorece una buena salud mental de los trabajadores.

Álvarez, Freire, & Gutiérrez (2017) analiza la capacitación y la productividad laboral de las empresas chilenas en el año 2015. La metodología implementada se denomina Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), con la aplicación de la encuesta longitudinal a empresas (ELE), con una muestra de 8.084 empresas. Los resultados establecieron una diferencia entre la productividad laboral entre aquellas empresas que implementaron programas de capacitación y aquellas que no. En general, se observa que en promedio las empresas que desarrollan actividades de capacitación tiene una productividad superior de apenas 2,74% con relación a las empresas que no se desarrollan programas de formación.

Hidayat, Hadiyuswara, Atomy, & Surani (2019) este estudio analiza la influencia de la motivación y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional con la consideración de la productividad laboral como una variable interviniente. Los métodos de recopilación de datos utilizados fueron el muestreo aleatorio, y los encuestados son los 46 empleados. Los datos se recopilaron utilizando un método de cuestionario para proporcionar una lista de preguntas. Las técnicas de análisis de datos aplicaron el análisis de ruta, que fue operado por SmartPLS. Los resultados mostraron una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional y entre la satisfacción y la productividad laboral. El análisis de ruta encontró que la motivación y la satisfacción en el trabajo no afectan el desempeño organizacional a través de la productividad. La productividad no se convierte en una variable interviniente entre la motivación y la satisfacción laboral.

Los trabajos descritos presentan las dimensiones y factores relacionados con la satisfacción laboral y la productividad, las conclusiones que llegan los autores es que existe una relación entre ambas variables, porque el personal que tiene altos niveles de satisfacción con las condiciones laboral, el ambiente, el salario y los reconocimientos, cumple con las metas de la organización y es más productivo.

### **1.1.1. Satisfacción laboral**

Una buena organización trata de mantener satisfechos a sus empleados. Para Arifin, Nirwanto, & Manan (2019) los empleados satisfechos son personas que son muy leales a su organización y la obedecen, no trabajan por coacción alguna, sino porque sueñan con llevar su organización a un mejor nivel. La satisfacción del empleado genera un ambiente positivo en el lugar de trabajo. El primer beneficio de la satisfacción de los empleados es que la gente apenas piensa en dejar su trabajo actual. Satisfacción de los empleados en la retención de empleados. Las organizaciones necesitan retener empleados decentes y talentosos para el crecimiento a largo plazo y garantizar el éxito. Los empleados satisfechos tienden a adaptarse más y a manejar la presión con mayor facilidad que los frustrados. Los empleados que no estén satisfechos con su trabajo encontrarán problemas en todo lo pequeño y demasiado rígido. Por otro lado, los empleados que están contentos con su trabajo están dispuestos a participar en programas de capacitación y están ansiosos por aprender nuevas tecnologías, software que finalmente los ayudará en sus carreras profesionales. Un empleado satisfecho recibe un desafío con una gran sonrisa y cede incluso en las peores situaciones. Así, según Robbins y Judges (2013), todo lo relacionado con la satisfacción laboral puede predecir mejor el comportamiento de los empleados.

#### **Definición**

La satisfacción laboral en una publicación de Robbins y Judge (2013, p. 78 - 79) es esencialmente un sentimiento positivo en el trabajo debido a una evaluación de las características o, en otras palabras, la sensación de agradar a alguien después de que alguien ha evaluado el trabajo o el trabajo relacionado. Hay consecuencias si a los empleados les gusta el trabajo, y hay consecuencias cuando a los empleados no les gusta el trabajo. Un marco de pensamiento (marco de trabajo - influencia - lealtad - dedicación) es útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción. La satisfacción laboral tiene seis dimensiones, a saber: el trabajo en sí con indicadores: tareas, oportunidades de aprendizaje y responsabilidades, asistencia; disciplina, el deseo de estar siempre en el trabajo para trabajar, salario actual, con indicadores; nómina y sistema de justicia de nómina, oportunidades de promoción, con indicadores:

oportunidades de promoción, supervisión, con indicadores: estilo de liderazgo, compañeros de trabajo y apoyo de los compañeros.

Montoya et. al (2017) presenta un concepto específico más concreto de la satisfacción laboral, considerando que es un estado emocional positivo y placentero de la percepción de la experiencia laboral de los trabajadores, influenciada por factores de carácter económico y organizacional como: el entorno, la estabilidad laboral, condiciones físicas del lugar de trabajo, la retribución económica, entre otros.

La satisfacción laboral es definida por Bilbao & Vega (2010) y Orgambidez, Pérez, & Borrego (2015) es considerado como estado emocional positivo, relacionado con la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por rol que cumplen y el cual desempeñan.

En el ámbito nacional e internacional según Marin & Placencia (2017), la satisfacción se requiere en diferentes ámbitos laborales, por ende, elaboran diferentes instrumentos de medición, además aplican norma de gestión de calidad, que ayudan al rendimiento y productividad de las organizaciones.

En el marco de enfoque de calidad total en salud, este estudio es un insumo valioso de información pues podría ayudar a identificar puntos críticos y establecer estrategias que permitan alinear los objetivos individuales a los objetivos institucionales, incrementando el valor económico y social de la organización.

La satisfacción laboral en criterio de Kar, Bin, Sorooshian, & Bin (2016) se relaciona con el enfoque de calidad, puesto que ayuda a la identificación de puntos críticos y establecer estrategias individuales y objetivos institucionales, que ayudan al desarrollo socioeconómico de las organizaciones.

La satisfacción laboral muestra cuánto le gusta a un empleado su trabajo, así como el nivel de su preocupación por el trabajo. Generalmente, se puede afirmar que la satisfacción laboral es una sensación de comodidad y una experiencia positiva que un empleado ha relacionado con su trabajo. La satisfacción laboral puede afectar el comportamiento laboral y, a través de ello, el desempeño organizacional (Sánchez & García, 2017).

Las condiciones laborales como factor de satisfacción laboral incluyen: la influencia de factores relacionados con el empleado, los llamados subjetivos; el impacto de los aspectos ambientales y organizativos que se relacionan principalmente con la organización de la producción. Las investigaciones han demostrado un vínculo entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral (Newsham, JayBrand, Veitch, Aries, & Charles, 2009).

Las definiciones la satisfacción laboral incluyen los factores externos e internos del entorno laboral, es la capacidad del personal de sentirse satisfecho con su entorno laboral y con la misma organización. Cuando el empleado no está satisfecho se presentan debilidades en el desarrollo de funciones, por ende, la empresa no cumple sus metas.

### **Condiciones laborales**

Las condiciones en las que se realiza un trabajo pueden ser diferentes, desde las que son completamente cómodas hasta las muy difíciles y peligrosas para la vida y la salud de los empleados (Bakotić & Babić, 2013). Las condiciones de trabajo pueden verse influenciadas por diferentes factores mostrados en la figura 1 y 2:

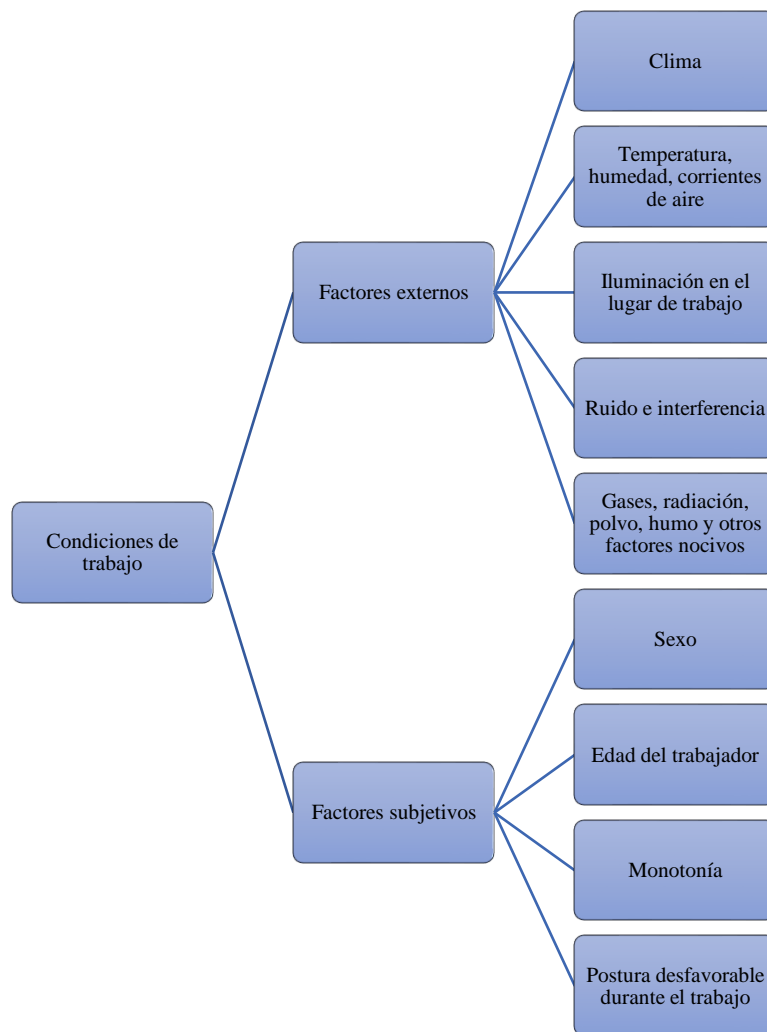


Figura 1: Factores externos  
Fuente: Bakotić & Babić (2013).

León (2018) brinda una explicación acerca de las condiciones de trabajo. Los trabajos con condiciones de trabajo difíciles solo pueden realizarlos aquellos empleados que cumplan requisitos específicos en términos de edad, sexo, calificaciones, salud, condición física y mental y capacidades psicofisiológicas y psicológicas. Las condiciones de trabajo difíciles influyen en el desempeño de los empleados.

Por tanto, es necesario tomar medidas para eliminar las condiciones de trabajo incómodas o, si no es posible, tomar las medidas de seguridad adecuadas, que favorezcan a mejorar el nivel de satisfacción del personal, pero sobre todo brinden garantías para un desempeño eficiente.

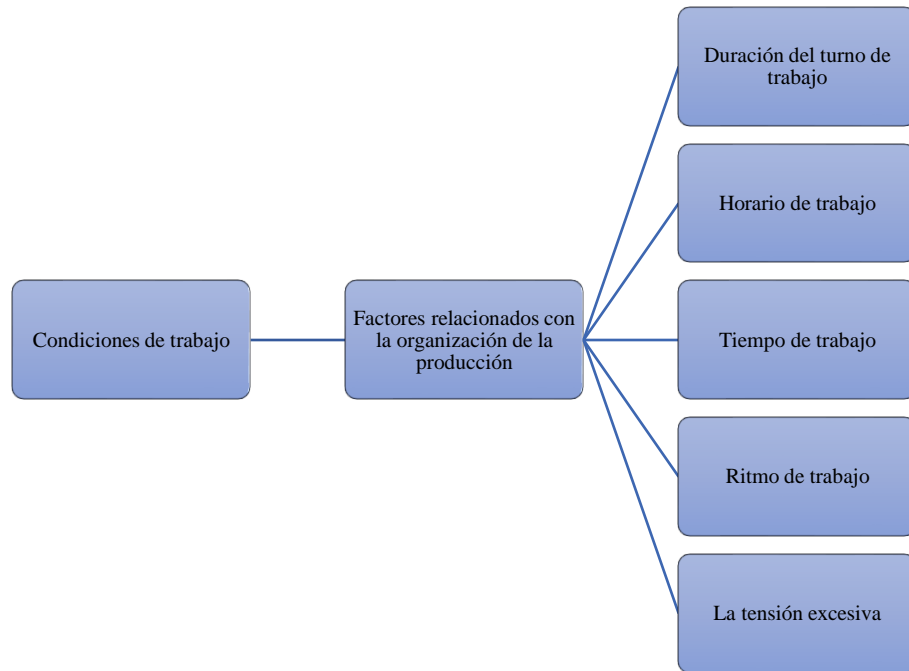


Figura 2: Factores relacionados con la organización de la producción

Fuente: Bakotić & Bae43dfabić (2013).

Un factor externo de importancia es la seguridad en el trabajo, dimensión que influye en brindar garantías de bienestar en el puesto de trabajo. Para Buble (2006, p. 437).se lleva a cabo para garantizar unas condiciones laborales sin peligro para la vida o la salud, o bien, para evitar accidentes, lesiones, enfermedades profesionales y, o al menos mitigar sus consecuencias. En el contexto de la seguridad en el trabajo, se debe hablar de los equipos que utilizan los empleados en su trabajo diario.

Adicionalmente acerca del tema de seguridad, los autores Bakotić & Babić (2013) argumentan que el equipo (maquinaria, equipo, planta, herramientas, insumos, equipo de laboratorio, etc.) que los empleados utilicen en su trabajo debe ser funcional y correcto para evitar lesiones en el trabajo o rendimientos reducidos. Es importante que los trabajadores estén capacitados sobre cómo trabajar con el equipo porque el manejo inadecuado del equipo puede resultar en accidentes o desviaciones en el rendimiento, sin importar cuánto equipo sea adecuado. La formación de los empleados también debe estar orientada al uso adecuado de equipos de protección y protección personal.

## Dimensiones de la satisfacción de los empleados

San Antonio (2017) presenta las dimensiones de la satisfacción según Frederick Herzberg, quien teorizó que la satisfacción de los empleados depende de dos conjuntos de cuestiones: cuestiones de "higiene" y motivadores. Una vez que se han abordado los problemas de higiene, dijo, los motivadores crean satisfacción entre los empleados.

Tabla 1: Dimensiones de la satisfacción de los empleados

<b>Factores higiénicos</b>	<b>Motivadores (satisfactores)</b>
Políticas de la empresa y administrativas	Valorar el trabajo
Supervisión	Logro
Salario	Reconocimiento
Relaciones interpersonales	Responsabilidad
Las condiciones de trabajo	Avance o crecimiento profesional

**Fuente:** San Antonio (2017).

### Aplicación de la teoría

La teoría se puede aplicar con base a los siguientes planteamientos con los factores higiénicos según San Antonio (2017):

**Políticas de la empresa y administrativas:** Las políticas de una organización pueden ser una gran fuente de frustración para los empleados si las políticas no son claras o innecesarias o si no todos están obligados a seguirlas. Aunque los empleados nunca sentirán una gran motivación o satisfacción debido a sus políticas, puede disminuir la insatisfacción en esta área asegurándose de que sus políticas sean justas y se apliquen por igual a todos.

**Supervisión:** Para disminuir la insatisfacción en esta área, se debe comenzar por tomar decisiones acertadas cuando designe a alguien para el rol de supervisor. El papel de supervisor es extremadamente difícil. Este requiere habilidades de liderazgo y la capacidad de tratar a todos los empleados de manera justa.



**Sueldo:** El salario no es un motivador para los empleados, pero quieren que se les pague de manera justa. Si las personas creen que no reciben una buena compensación, no estarán felices de trabajar.

**Relaciones interpersonales:** La satisfacción de ser empleado es el contacto social que genera, por lo tanto, permita a los empleados una cantidad razonable de tiempo para socializar. Esto les ayudará a desarrollar un sentido de camaradería y trabajo en equipo.

**Las condiciones de trabajo:** El entorno en el que trabaja la gente tiene un efecto positivo. Es necesario mantener actualizados equipos e instalaciones.

### **Factores motivadores**

Hay una variedad de factores motivadores acerca de la realidad de la satisfacción laboral descritas por Alvarado & Argüello (2018):

**Valorar el trabajo:** Lo más importante para la motivación de los empleados es ayudar a las personas a creer que el trabajo que están haciendo es importante y que sus tareas son significativas.

**Logro:** Una premisa inherente a la teoría de Herzberg es que la mayoría de las personas desean sinceramente hacer un buen trabajo. Es necesario establecer metas y estándares claros y alcanzables para cada puesto y asegurarse de que los empleados sepan cuáles son esos objetivos y estándares.

**Reconocimiento:** Las personas de todos los niveles de la organización quieren ser reconocidas por sus logros en el trabajo. Sus éxitos no tienen que ser monumentales para merecer un reconocimiento, pero el elogio debe ser sincero.

**Responsabilidad:** Los empleados estarán más motivados para hacer bien su trabajo si son dueños de su trabajo. Esto requiere darles a los empleados suficiente libertad y poder para llevar a cabo sus tareas de modo que sientan que son "dueños" del resultado.

**Avance o crecimiento:** El recompensar la lealtad y el desempeño con avances y crecimiento profesional.

La satisfacción laboral del personal es esencial en el cumplimiento de los objetivos, un trabajador que se sienta emocionalmente comprometido y motivado cumple con las metas trazadas, tiene menores posibilidades de encontrarse estresado y tiene esperanzas de obtener reconocimientos, ser valorado y crece de manera profesional.

### **Dimensiones de la satisfacción laboral de Herzberg**

Hay una variedad de dimensiones generales que se consideran para analizar la satisfacción labora, estos son el logro, reconocimiento y naturaleza del trabajo como sugiere Herzberg (1987).

**Logro:** El logro se puede definir como una conducta que tiene como objetivo el desarrollo y demostración de altas capacidades de su sujeto. Madero (2020) al respecto menciona que es la expresión de alta capacidad se define en un sentido cuando los logros de un individuo aumentan, lo que significa que él / ella está haciendo el mismo esfuerzo mientras su ritmo de mejora sigue aumentando o está haciendo menos esfuerzo en comparación con lo que está haciendo. hizo antes, pero no ha habido cambios en su estado organizativo.

**Reconocimiento:** Para Herzberg (1987) el reconocimiento puede considerarse como cualquier marca por la cual la experiencia o el desempeño de un individuo se considera único y excepcional del resto de los desempeños de este tipo en un entorno particular. Según Rahim & Daud (2013) el reconocimiento como elemento de motivación se aplica en el nivel gerencial para motivar a los empleados a un mejor desempeño y a ser más innovadores.

**Naturaleza del trabajo:** En la teoría de Herzberg (1987) la naturaleza del trabajo se definirá como el contenido real del trabajo o las características del trabajo, sin importar si estas características o el contenido de ese trabajo es positivo o negativo. En criterio de Zúñiga, Fernández, & Aguilar (2020) Los efectos de un trabajo sobre los empleados también se consideran contenidos de un trabajo, ya sea que estos efectos se caractericen como interesantes o aburridos, diversos o regulares, creativos o degradantes, fáciles o difíciles, desafiantes o no exigentes. Sin embargo, la naturaleza del trabajo se conoce hasta ahora como el mayor indicador de satisfacción laboral entre los empleados.

## **Compromiso de los empleados**

Un factor fundamental de la satisfacción laboral es el compromiso de los empleados con la administración de la empresa. Schaufeli, Bakker, & Salanova (2006) detallan que el compromiso es físico, cognitivo y emocional, es cercano entre alguien con un rol en un trabajo. La forma psicológica de atención y absorción es el compromiso del empleado. La atención se refiere al rol cognitivo y al rol que piensan los empleados, mientras que la absorción se refiere a la intensidad del enfoque de un empleado en desempeñar un rol organizado. El compromiso del empleado como la apreciación de un empleado por la meta, luego se enfoca en la misma y genera energía, tiene iniciativa, es capaz de adaptarse, esforzarse, ser persistente y entusiasta en el logro de las metas organizacionales.

Los factores del compromiso tienen relación con el ámbito psicológico, por ende, con el comportamiento. Para Arifin, Nirwanto, & Manan (2019) el compromiso de los empleados muestra la participación psicológica de los empleados con el trabajo. El compromiso de los empleados tiene 3 indicadores, a saber, Vigor, que se indica por el nivel de fortaleza mental y resiliencia en el trabajo, esfuerzo serio, La dedicación es un sentimiento lleno de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y aceptación de los desafíos y la Absorción se caracteriza por una profunda enfoque e interés en el trabajo.

Finalmente, según lo mencionado acerca del compromiso, Robbins & Judge (2013) presentan el concepto de compromiso de los empleados es la participación de las personas con satisfacción y entusiasmo por el trabajo que realizan los empleados. Los empleados que están muy involucrados tienen pasión en su trabajo y sienten una relación profunda con la empresa, tienen la energía o la atención profunda al trabajo.

Hay considerar para que las definiciones presentadas evidencien la realidad, los empleados para están satisfechos con su trabajo, tienden a trabajar con alegría y entusiasmo para mostrar bien su desempeño. La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados se ve reforzada por la investigación de Bakan et al. (2014), Awaludin, Ode, Adam y Mahrani (2016), Fadlallh (2015), Dickin, Dollahite y Habicht (2010) los sentimientos que sienten los empleados como sentirse satisfecho con el trabajo, asistencia, recompensas, supervisión, compañeros de trabajo y

promociones ofrecidas por la empresa, es una forma de afecto que en la teoría de la actitud dirigirá, luego se presenta como tendencia el actuar donde los empleados se prepararán para actuar (intención-comportamiento) tomando acciones como animarse, vivir el trabajo e intentar concentrarse en el trabajo. Neupane (2015) considera que los empleados que se sienten satisfechos suelen trabajar muy bien.

Otro factor detallado en otras investigaciones es el compromiso de los empleados. Allameha et al (2014); Priyadarshni (2016), Achieng, Waiganjo y Njeru (2015) concuerdan en sus investigaciones que al tener un fuerte compromiso de los empleados, los empleados tienen más espíritu, un trabajo más inspirador y se cree que un mayor enfoque rinde mejor que aquellos que carecen de motivación, falta de apreciación y no se concentran en el trabajo. Esto se ha demostrado a partir de investigaciones

Basado en los antecedentes de la influencia directa de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de las investigaciones de Bakan et al. (2014), Awaludin, Ode, Adam y Mahrani (2016), Fadlallh (2015), Dickin, Dollahite y Habicht (2010), el efecto directo de la satisfacción laboral en la gestión de los empleados, y la influencia de los empleados en el desempeño laboral establecen que el compromiso de los empleados actúa como un variable entre la satisfacción laboral en el desempeño laboral.

La mayoría de las dimensiones de la satisfacción laboral tiene relación con los factores internos en los cuales los individuos tienen la capacidad de cumplir con sus objetivos profesionales y personales. Pero son fundamentales los externos en los cuales la empresa debe comprometerse en crear las condiciones esenciales y el clima laboral adecuado.

### **1.1.2. Productividad**

#### **Definición**

Thomas & Sudhakumar (2014) consideran que la productividad se conoce comúnmente como la relación entre la producción y la entrada. la productividad es la utilización efectiva de recursos (insumos) en la producción de bienes y / o servicios (producción). La productividad laboral, que se define como la relación entre la

producción y la mano de obra; la producción se mide en términos de las cantidades instaladas y la mano de obra se mide como horas de trabajo. Los datos para los cálculos de la productividad total de los factores son relativamente difíciles de obtener, pero el proceso de medición se vuelve mucho más fácil y controlable cuando se usa una medida de factor parcial como la productividad laboral.

El nivel de productividad laboral es una variable considerada en el cumplimiento de objetivos de la organización, los procesos de producción tienen relación directa con el concepto, la finalidad sobre todo conocer si el empleado es capaz de producir lo establecido en las metas mensuales y anuales y que factores influyen con mayor frecuencia.

### **Desempeño laboral**

Los estudios acerca del ámbito laboral desarrollan un análisis del desempeño del personal en su lugar de trabajo. Sonnentag (2001) menciona que el desempeño de los empleados es importante para una organización tanto en su conjunto como para las personas que trabajan. Con relación a lo mencionado Gibson, Ivancevich y Donnelly (2012) el éxito de los roles individuales para contribuir al logro de las metas organizacionales se puede ver en el producto en forma de bienes o servicios, la comparación de los insumos con el producto (productividad), el logro de tiempo, velocidad, eficiencia, desempeño, etc. en cada punto de referencia de éxito. Esta evaluación es para ver si la entrada, el proceso o la salida son correctos de acuerdo con las expectativas, si hay obstáculos o perturbaciones, o si existen oportunidades potenciales, entre otros. El desempeño individual es la base del desempeño organizacional, comprender el comportamiento de los empleados es importante para que la gerencia directa sea efectiva.

Según el planteamiento anterior es evidencia que es un factor esencial para la productividad de una empresa. Para Luthans (2012, p. 165) el desempeño de los empleados no solo implica la producción, sino que también analiza los aspectos de la cantidad y la calidad del trabajo.

Robbins y Judge (2013, p. 555) menciona que se reconocen tres tipos principales de comportamiento relacionados con el desempeño en el trabajo:

1. Desempeño de tareas: analiza como el personal lleva a cabo sus deberes y responsabilidades en la producción de bienes o servicios o tareas administrativas. La mayoría de las tareas enumeradas en la descripción del trabajo.
2. Colaboración: La contribución de las acciones al entorno organizacional, como ayudar a otros a apoyar el logro de las metas, trabajar en equipo, trato adecuado los compañeros, aconsejar y dar recomendaciones, decir los aspectos positivos del puesto de trabajo.
3. Contraproduktividad: actividades que dañan a la organización como: dañar la propiedad, robar, comportamiento agresivo, evitar la asistencia. La mayor parte de gerentes, consideran las primeras dimensiones, pero la citada de manera limitada. Un trabajador puede hacer bien su actividad, pero puede llegar a ser agresiva o grosera, no es un buen trabajador, si no se efectúa un trabajo básico correcto de manera productiva.

El desempeño laboral es esencial en el logro de una buena productividad, el empleado capaz de cumplir con las metas trazadas en su puesto, por ende, es más productivo, eficiente y centrado en laborar para conseguir los fines y objetivos planificados por su departamento. Lo ideal es colaborar con los demás, más que sobrecargarse de actividades, que pueden generarle estrés y afectaciones posteriores.

### **Dimensiones de la productividad laboral**

La productividad tiene una variedad de dimensiones relacionados con el área humana y el proceso productivo. La figura 3 describe sus elementos relacionados con factores internos propios del trabajador y los externos vinculados con el entorno de la empresa, las relaciones entre los compañeros de trabajos. Los mismos son esenciales en la comprensión de la dinámica de la productividad y la satisfacción laboral.

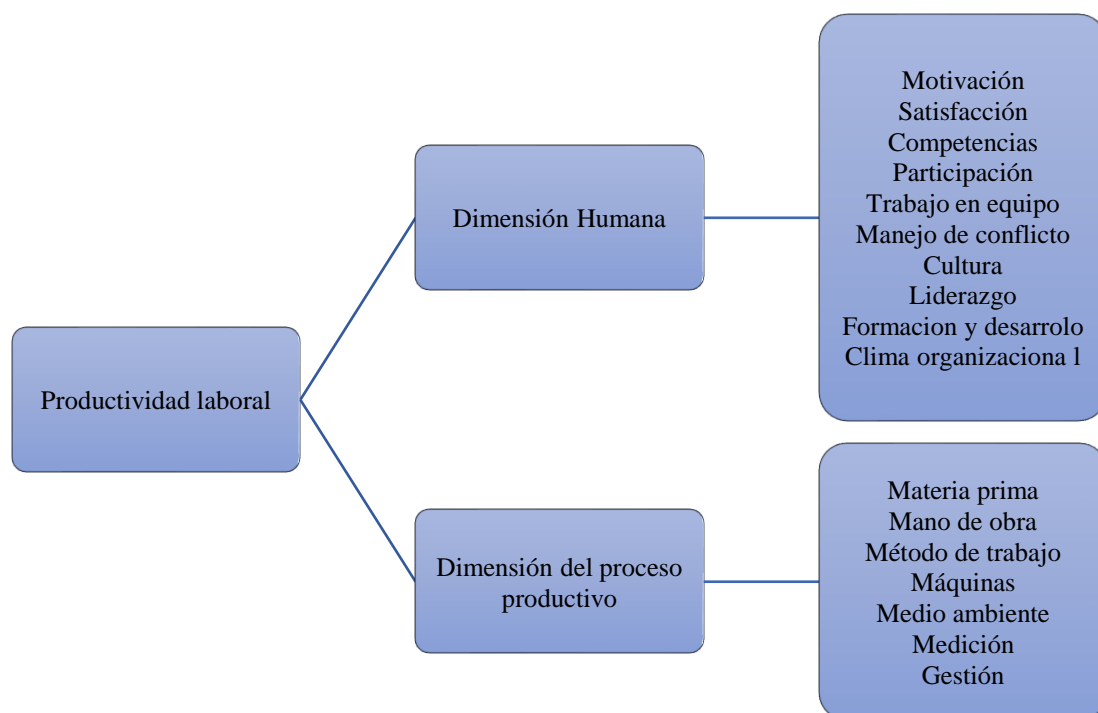


Figura 3: Dimensiones de la productividad  
Fuente: Jaimes, Luzardo, & Rojas (2018),

La tabla 2 brinda una definición de cada dimensión y sus factores, la misma es humana y la asociada con el proceso productivo, la productividad del personal depende de planificar y organizar los recursos adecuados en los procesos de producción y fortalecer las competencias, la satisfacción y la motivación.

Tabla 2: Definición de las dimensiones

<b>Dimensión humana</b>	<b>Dimensión asociada al proceso productivo</b>
<b>Motivación:</b> aspectos asociados a reconocimiento, comunicación, compromiso con el trabajo y responsabilidad.	<b>Materia prima:</b> incluye la funcionalidad, disponibilidad y calidad de la materia prima.
<b>Satisfacción laboral:</b> beneficios y retribuciones económicas y cargas de trabajo.	<b>Mano de obra:</b> abarca habilidades, incentivos y capacitación.
<b>Competencias:</b> incluye el nivel de competencias, identificación de competencias requeridas, desarrollo y evaluación de competencias.	<b>Método de trabajo:</b> explora sobre estandarización de procesos, distribución de operaciones, mejoras a métodos de trabajo.
<b>Participación:</b> comprende el nivel de participación en las decisiones, existencia de espacios de participación, mecanismos de consulta y aportes de mejora.	<b>Máquinas:</b> comprende aspectos de la vida útil, disponibilidad, mantenimiento y adquisición de maquinaria.

<b>Trabajo en equipo/Cohesión:</b> considera las relaciones de trabajo, visión común, cooperación y aporte de los empleados a equipos de trabajo.	Medio ambiente: asociado con seguridad, orden y limpieza, iluminación, tranquilidad y mobiliario.
<b>Manejo del conflicto:</b> abarca solución de conflictos, creatividad para resolver conflictos, mecanismos de negociación y visión del conflicto como oportunidad de mejora.	Medición: abarca registros de producción, análisis de sobre tiempos, controles de calidad y análisis de registros de procesos.
<b>Cultura organizacional:</b> indaga sobre valores organizacionales. flexibilidad en los procesos, relación entre trabajo individual y objetivos organizacionales y visión compartida.	Gestión: se relaciona con la dirección, delegación de autoridad, orientación a la calidad y proceso de mejora continua.
<b>Liderazgo:</b> se asocia con el reto constante a empleados, incentivos por aportes a la mejora de procesos, responsabilidad ante consecuencias y estilo de liderazgo.	
<b>Formación y desarrollo:</b> considera oportunidades de desarrollo, formación a partir de identificación de brechas, formación en áreas no técnicas y capacidades.	
<b>Clima organizacional:</b> explora si los cargos están acordes a conocimientos, retroalimentación, comunicación que incentiva el logro y conocimiento de directrices organizacionales.	

Fuente: Jaimes, Luzardo, & Rojas (2018),

Las dimensiones de la productividad presentan relación con los procesos de producción de la empresa, es decir, con los niveles de eficiencia mostrados por el personal en el cumplimiento de sus funciones. Aunque son analizados aspectos humanos propios del desempeño laboral y los factores de la administración, porque se interrelacionan entre si, con la finalidad de cumplir con los objetivos y trazados según la misión y visión de la organización.

## 1.2. Objetivos

### 1.2.1. Objetivo general

- Analizar la satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa confecciones “D’MISHEL’S” de la ciudad de Ambato.



### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar los factores externos e internos que influyen en la satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa confecciones “D´MISHELs” de la ciudad de Ambato”.
- Evaluar la productividad del personal en la empresa confecciones “D´MISHELs”.
- Relacionar la satisfacción laboral y la productividad del personal a través de la información cuantitativa obtenida de la aplicación de las técnicas de investigación.

### **1.3. Problema de Investigación**

El problema de investigación plantea que hay causales para considerar que puede existir una deficiente satisfacción laboral del personal que afecta la productividad con el cumplimiento de metas y objetivos de la organización, presentándose por algunos factores que se comprobaran con el desarrollo de proceso de investigación como: la desmotivación, la falta de reconocimiento y una organización con estructura deficiente en el desarrollo de mejores condiciones de trabajo.

La satisfacción laboral relacionado con la gestión del talento humano es un tema de preocupación para los investigadores, pero sobre todo en las empresas porque se busca dar una explicación al bajo desempeño laboral de los trabajadores. En organizaciones que desarrollan sus actividades de administración de manera empírica, por lo general, la satisfacción laboral no es factor esencial del desempeño de los trabajadores, que genera un ambiente laboral estresante y desmotivador en el cumplimiento de los objetivos y con influencia en los procesos de producción afectados por niveles de productividad inadecuados, en la búsqueda del cumplimiento de las metas anuales.

Por ende, se plantea como pregunta:

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad en la empresa confecciones “D´MISHELs” de la ciudad de Ambato?.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Materiales**

Para la investigación se utilizó los materiales de investigación presentados en el anteproyecto, con la utilización del cuestionario de encuesta, la ficha de observación aplicados al personal. Adicionalmente, en el procesamiento fueron esenciales el programa IBM SPSS Statistics 20, el paquete office con los programas de Word y Excel para el diseño del informe final y de algunas tablas estadísticas-

#### **2.2. Métodos**

##### **Enfoque de la investigación**

El enfoque del estudio es cuantitativo que tiene con fin efectuar un análisis de las principales características y cualidades de las variables de satisfacción laboral y productividad con la finalidad de elaborar una definición del problema, de sus causas y efectos, y desarrollar una cuantificación de los resultados de los instrumentos aplicados para la obtención de información en frecuencias y porcentajes para la comprobación de la hipótesis.

El enfoque cuantitativo ayudó al desarrollo de un estudio estadístico cuantificado de las variables y sus dimensiones que ayudaron a determinar en qué nivel se ubican, comprobar la hipótesis y relacionar la satisfacción laboral y la productividad a través de las frecuencias obtenidas de los instrumentos aplicados.

También se determina que se centra en el enfoque cualitativo porque la satisfacción laboral analiza la percepción del personal acerca de la empresa, su comportamiento relacionado con los recursos usados para generar un buen ambiente de trabajo, reconocimiento y motivación, por ende, las opiniones generadas son la base en el análisis de la satisfacción laboral.

## **Modalidad de la investigación**

La investigación bibliográfica es aquella que tiene como objetivo recopilar y analizar las principales referencias y publicaciones científicas acerca de las variables de estudio, las cuales están definidas, clasificadas y teorizadas en diferentes publicaciones revisadas por la investigadora obtenida de libros, revistas, artículos científicos y otras fuentes que ayudan al sustento de la satisfacción laboral y la productividad del personal.

La investigación de campo es utilizada para proceder a recolectar la información en la empresa, de la cual se obtuvo información para evaluar la problemática de la satisfacción laboral y observar la productividad del personal para el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales, relacionados con el desempeño laboral en el cumplimiento de sus funciones en su puesto de trabajo. El fin que exista un contacto con el problema, para su análisis e interpretación según lo observado por la investigadora durante proceso de recolección de información.

## **Tipos de investigación**

La investigación descriptiva es aquella que tiene con fin la descripción de las características y aspectos específicos del fenómeno de estudio, basado en detallar aspectos de mayor relevancia de las variables. En este caso, se usó con el objetivo de describir los factores que influyen en la satisfacción laboral para su medición con la información estadística según los criterios obtenidos por la investigadora con la ficha y la opinión de los encuestados.

La investigación correlacional es aquella que busca la relación entre las variables, mide la asociación y el impacto a través de valores estadísticos y métodos seleccionados, así detallar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad, en la cual la investigadora seleccionó un método correlacional con la base de datos de la encuesta y observación aplicadas en el programa IBM SPSS Statistics 20.

## **Población y muestra**

### **Población**

La población de estudio son 20 trabajadores del área administrativa y operativa de la empresa confecciones “D’MISHEL’S” de la ciudad de Ambato.

Por ser una población pequeña se trabaja con su totalidad distribuida en la empresa de la siguiente forma:

Tabla 3: Población

Personal	Distribución.
Gerente	1
Contador	1
Personal operativo	13
Personal de apoyo	5
Total	20

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### **Métodos**

#### **Método estadístico**

Este método sirvió para la presentación de los datos forma cuantitativa en frecuencia y porcentajes, con el uso de recursos para la tabulación de los datos, para la definición de niveles específicos del problema según la escala de la encuesta y observación, posteriormente con la información proceder a la correlación de las variables independiente y dependiente.

#### **Método analítico**

El método busca un análisis de las variables con el fin de establecer relaciones entre la satisfacción laboral y la productividad, con la interpretación de los datos y la discusión para establecer la realidad del problema a través de la información obtenida en el proceso de recolección de información.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Técnicas**

Las técnicas que se aplicaron durante el proceso de recolección de información fue la encuesta; la misma fue tomada en tiempo de pandemia, en la cual se dificultó la obtención de datos y a su vez para poder aplicar a otras empresas del mismo sector.

### **Encuesta:**

La encuesta es una técnica de recolección de información que se desarrolló para conocer la opinión, experiencias, actitudes y conocimientos del personal acerca de las variables, relacionados su percepción de la empresa y su forma gestionar la satisfacción laboral y la productividad del personal, con información de carácter cuantitativo obtenido de la aplicación de cuestionario con preguntas cerradas con la finalidad de que sean tabuladas y cuantificadas durante la etapa de análisis de información se tomó variables de elementos de competencias básicas , la cual posee 20 preguntas, ya que inicialmente se aplicaron 28 preguntas para cada instrumento, pero se seleccionaron solo 20 para tener resultados más específicos y principalmente por motivo de pandemia. La encuesta se efectuó con el uso de herramientas tecnológicas enviando cada cuestionario a través de correo electrónico. Estas preguntas fueron utilizadas en base a Montoya et. al. (2017) la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

### **Análisis de fiabilidad del cuestionario de encuesta de satisfacción laboral**

La fiabilidad del cuestionario de la encuesta y sus preguntas muestran que es válido y fiable con el Alfa de Cronbach porque se obtiene un valor de 0,963 que se acerca a 1, que establece que las preguntas son fiables en la obtención de información de la satisfacción laboral. Para su obtención se aplicó a cinco personas de la empresa, que colaboraron en el estado preliminar.

Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,963	28

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

Inicialmente se aplicaron 28 preguntas para cada instrumento, pero se seleccionaron solo 20 para tener resultados más específicos de las dimensiones de las variables de investigación.

Tabla 5: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	5	100%
	Excluidos	0	,0
	Total	5	100%

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,948	27

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### **Procesamiento y análisis de la información**

Para el proceso de recolección de información se procedió a los siguientes pasos:

1. Diseños de los instrumentos de recolección de datos.
2. Solicitud con los permisos respectivos a la empresa para la aplicación de la encuesta al personal de la empresa y la aplicación de la ficha para medir la productividad del personal.

3. Aplicación de los instrumentos de recolección de información en la empresa.
4. Ingreso de los datos de la encuesta por ítems evaluado al programa IBM SPSS Statistics 20.
5. Ejecución de la opción estadísticos descriptivos para obtener la tabla de frecuencias y los gráficos de presentación de los datos.
6. Correlación de las variables de investigación para establecer la asociación de las variables.
7. Análisis y discusión de los resultados de la investigación.
8. Desarrollo de las conclusiones y recomendaciones según los objetivos específicos.

## CAPITULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis y discusión de los resultados.

##### 3.1.1. Análisis de cuestionario de encuesta de satisfacción laboral

#### 1. ¿Su supervisor le comunica al gerente la expectativas y necesidades del personal?

Tabla 7: Comunicación de las expectativas y necesidades

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	5	25%
Rara Vez	1	5%
Ocasionalmente	7	35%
Frecuentemente	7	35%
Muy Frecuentemente	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa a trabajadores de la empresa.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

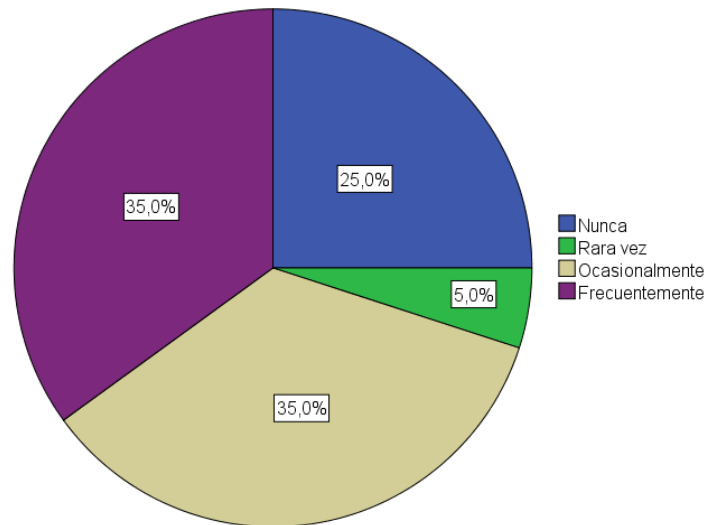


Figura 4: Comunicación de las expectativas y necesidades

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100 de encuestados, el 35% respondió que frecuentemente su supervisor le comunica al gerente la expectativas y necesidades del personal, el 35% consideró ocasionalmente, el 25% contestó nunca y el 5% en cambio rara vez. Los resultados de la encuesta demuestran que las opiniones y experiencias se dividen cerca de los canales de comunicación existentes y requeridos para la satisfacción laboral.



## 2. ¿El supervisor le comunica a usted las decisiones tomadas por la gerencia?

Tabla 8: Decisiones tomadas por la gerencia

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	2	10%
Ocasionalmente	11	55%
Frecuentemente	7	35%
Muy Frecuentemente	0	0%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

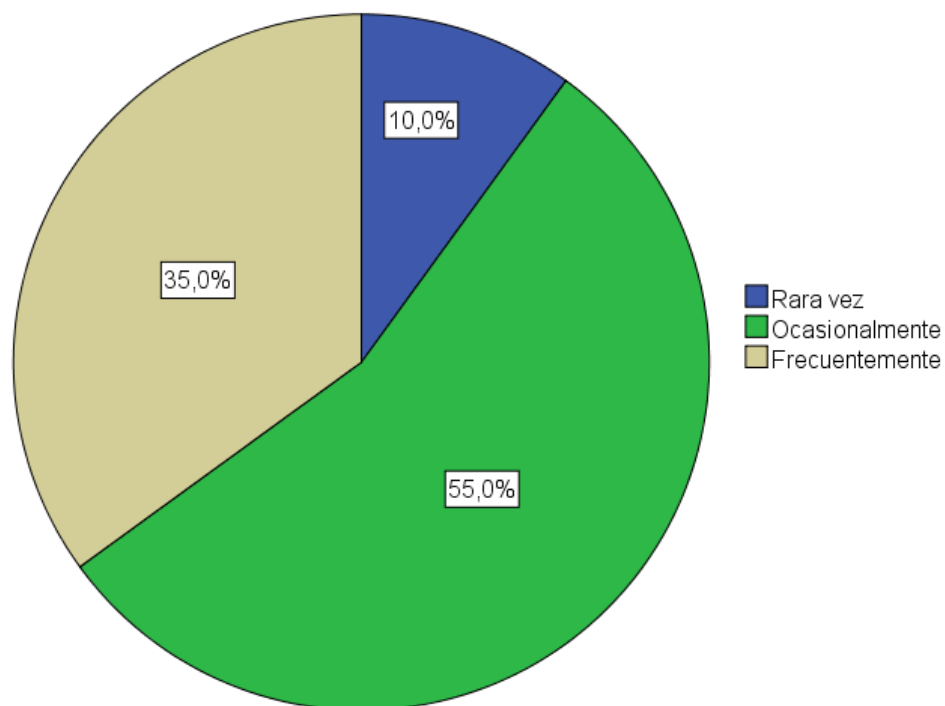


Figura 5: Decisiones tomadas por la gerencia

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 55% respondió que ocasionalmente el supervisor le comunica a las decisiones tomadas por la gerencia, el 35% consideró que frecuentemente y el 10% contestó rara vez. La mayor parte de encuestados respondieron que ocasionalmente le brinda comunicaciones acerca de las decisiones tomadas, por lo cual es necesario mejorar esta área estratégica.

### 3. ¿Cuenta usted con todas las herramientas y recursos suficientes para cumplir con su actividad laboral?

Tabla 9: Herramientas y recursos suficientes

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	14	70%
Frecuentemente	2	10%
Muy Frecuentemente	4	20%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

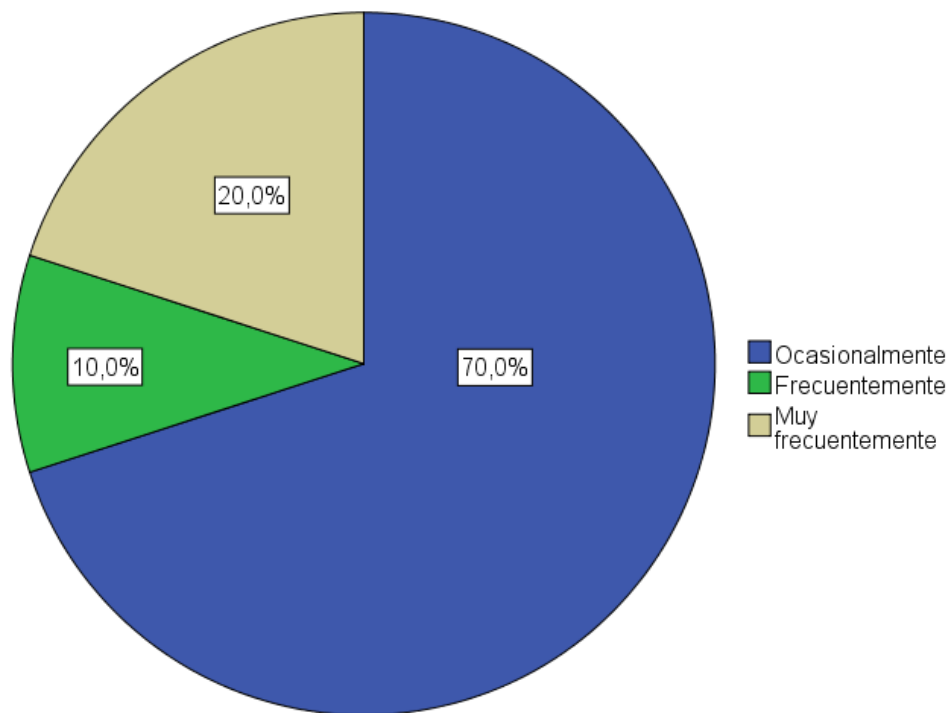


Figura 6: Herramientas y recursos suficientes

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 70% respondió que ocasionalmente cuentan con todas las herramientas y recursos suficientes para cumplir con su actividad laboral, el 20% consideró muy frecuentemente y el 10% contestó frecuentemente. El personal no cuenta con todas las herramientas para cumplir con su actividad laboral dentro de la empresa, por lo cual es una debilidad presente en la organización.

#### 4. ¿Considera usted que se previene riesgos físicos y psicológicos en su puesto de trabajo?

Tabla 40: Riesgos físicos y psicológicos

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	9	45%
Frecuentemente	8	40%
Muy Frecuentemente	3	15%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

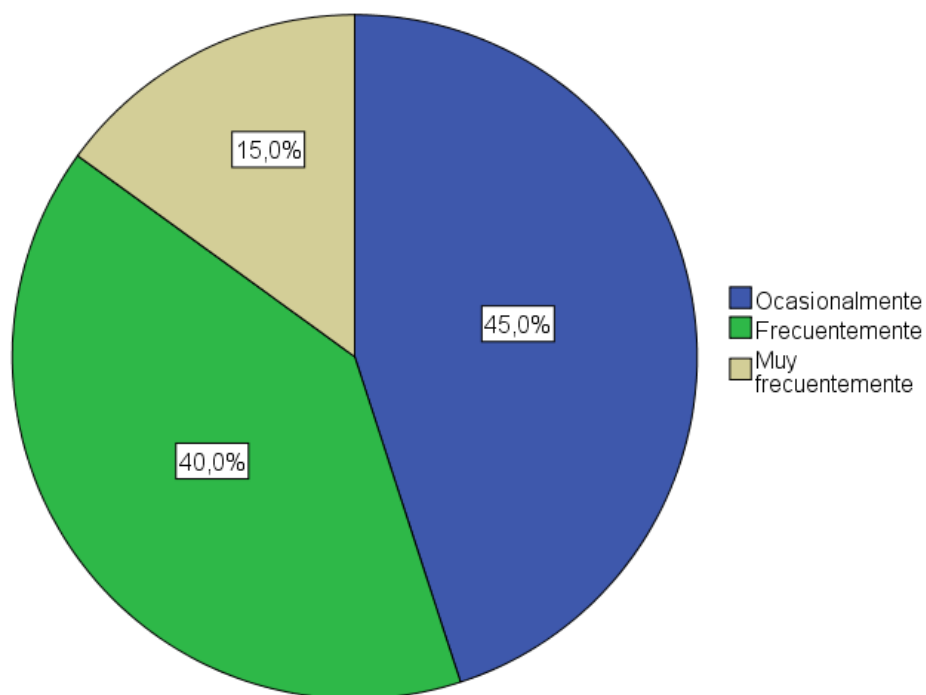


Figura 7: Riesgos físicos y psicológicos

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 45% respondió que ocasionalmente se previenen riesgos físicos y psicológicos en su puesto de trabajo, el 40% consideró frecuentemente y el 15% contestó muy frecuentemente. La salud y seguridad laboral tiene un nivel medio puesto que no se previenen riesgos específicos que puede afectar a los trabajadores.

## 5. ¿Se siente valorado como empleado de la organización?

Tabla 11: Valorado como empleado de la organización

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	1	5%
Ocasionalmente	9	45%
Frecuentemente	10	50%
Muy Frecuentemente	0	0%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

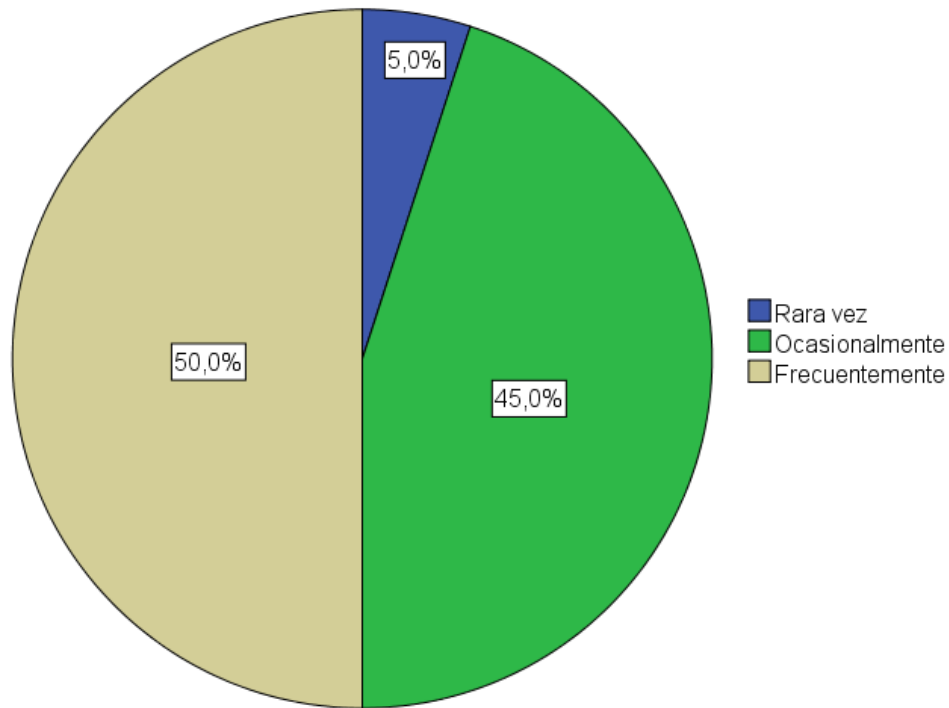


Figura 8: Valorado como empleado de la organización

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 50% respondió que frecuentemente se sienten valorado como empleado de la organización, el 45% consideró ocasionalmente y el 5% contestó rara vez. El personal de la empresa si se siente valorado en la empresa, porque le tienen respeto al trabajo realizado y se reconoce su esfuerzo diario para cumplir con sus funciones.

## 6. ¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento que le brinda la empresa?

Tabla 12: Satisfecho con las oportunidades de crecimiento

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	14	70%
Frecuentemente	5	25%
Muy Frecuentemente	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

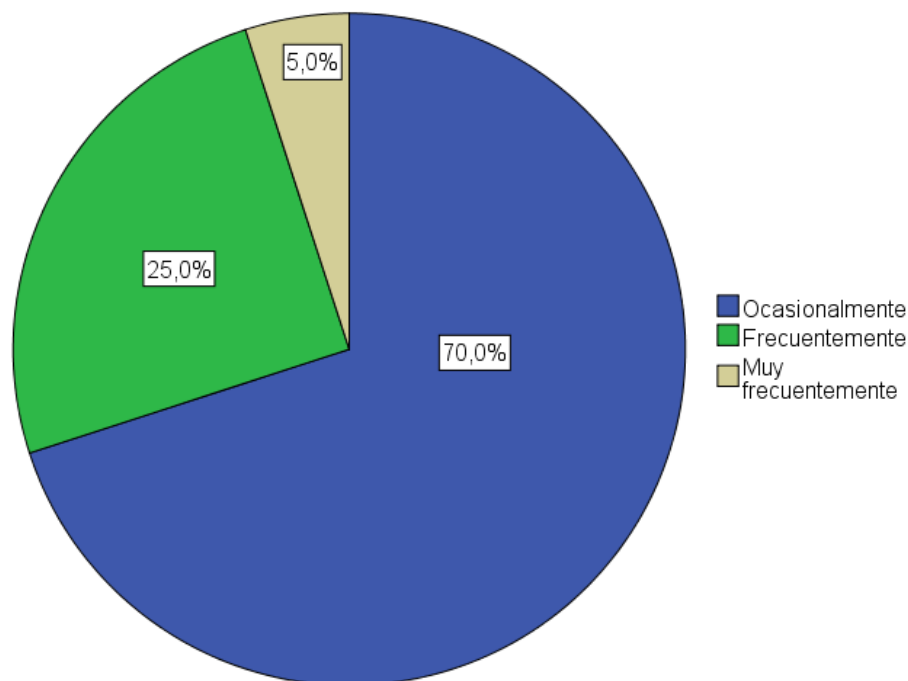


Figura 9: Satisfecho con las oportunidades de crecimiento

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100 de encuestados, el 70% respondió que ocasionalmente están satisfechos con las oportunidades de crecimiento que le brinda la empresa, el 25% consideró frecuentemente y el 5% contestó muy frecuentemente. Las oportunidades para el crecimiento profesional tienen un nivel medio, no satisface de manera integral al personal sino en un nivel medio.

## 7. ¿Está satisfecho con su sueldo?

Tabla 13: Satisfecho con su sueldo

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	10	50%
Frecuentemente	7	35%
Muy Frecuentemente	3	15%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

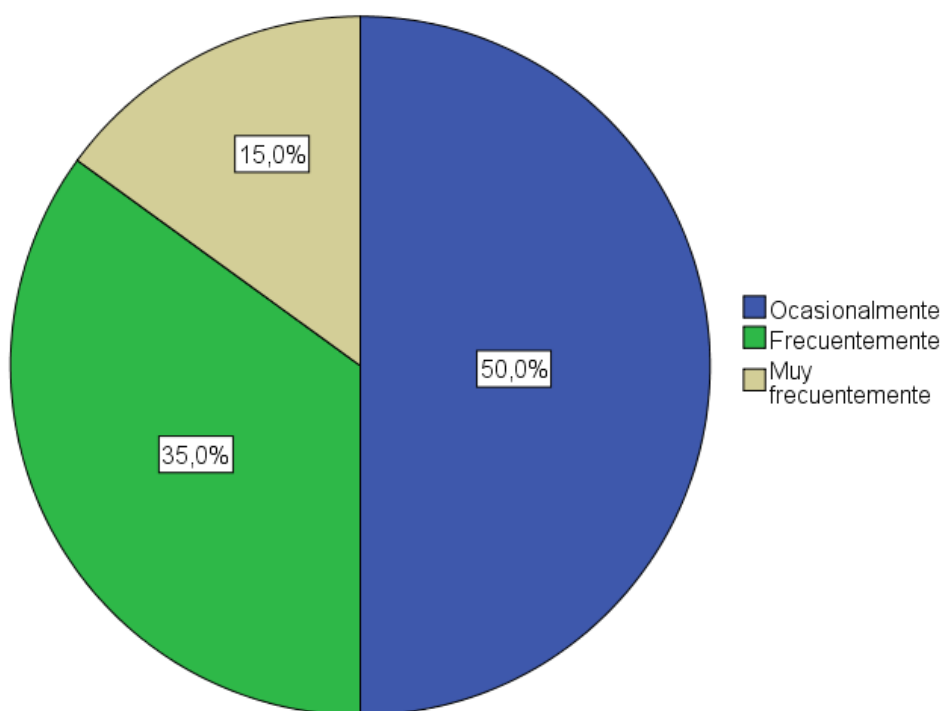


Figura 10: Satisfecho con su sueldo

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 50% respondió ocasionalmente está satisfecho con su sueldo, el 35% consideró frecuentemente y el 15% contestó muy frecuentemente. Los datos muestran una mediana satisfacción con los sueldos porque representan un básico que no sustenta la crisis actual.

**8. ¿Considera usted que cada uno de sus compañeros gana lo que merece por su trabajo?**

Tabla 14: Sus compañeros ganan lo que merecen por su trabajo

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	11	55%
Frecuentemente	7	35%
Muy Frecuentemente	2	10%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

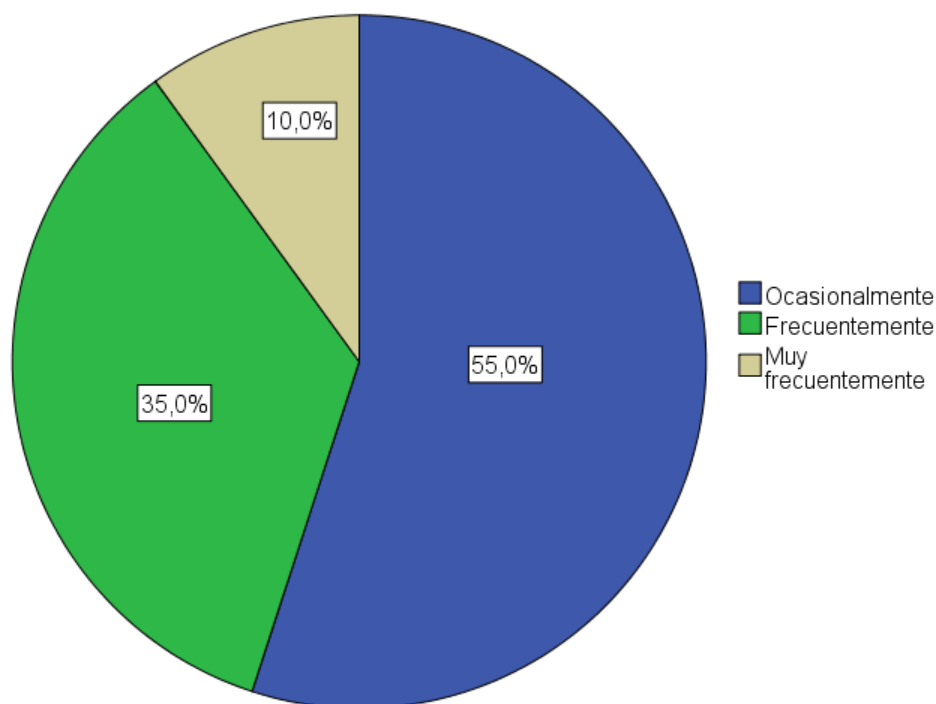


Figura 11: Sus compañeros ganan lo que merecen por su trabajo

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

**Análisis e interpretación**

Del 100% de personal encuestado, el 55% respondió ocasionalmente que cada uno de sus compañeros gana lo que merece por su trabajo, el 35% consideró frecuentemente y el 10% contestó muy frecuentemente.

**9. ¿Es clara la misión y visión de la empresa para cumplir con su actividad laboral?**

Tabla 15: Misión y visión de la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	14	70%
Frecuentemente	5	25%
Muy Frecuentemente	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

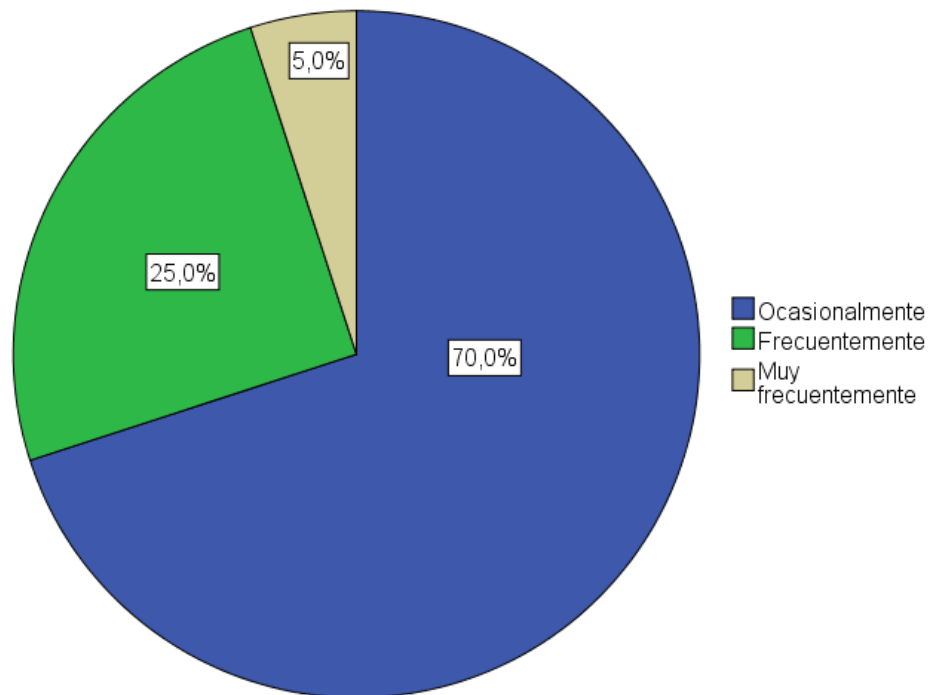


Figura 12: Misión y visión de la empresa

Fuente: Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

**Análisis e interpretación**

Del 100% de personal encuestado, el 70% respondió que ocasionalmente es clara la misión y visión de la empresa para cumplir con sus actividades laborales, el 25% consideró frecuentemente y el 5% contestó muy frecuentemente. La empresa requiere mejorar su filosofía organizacional con el objetivo de cumplir las metas de la organizacionales.



## 10. ¿La empresa protege a su personal de la discriminación y acoso laboral?

Tabla 16: Protege a su personal de la discriminación y acoso laboral

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	7	35%
Frecuentemente	13	65%
Muy Frecuentemente	0	0%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

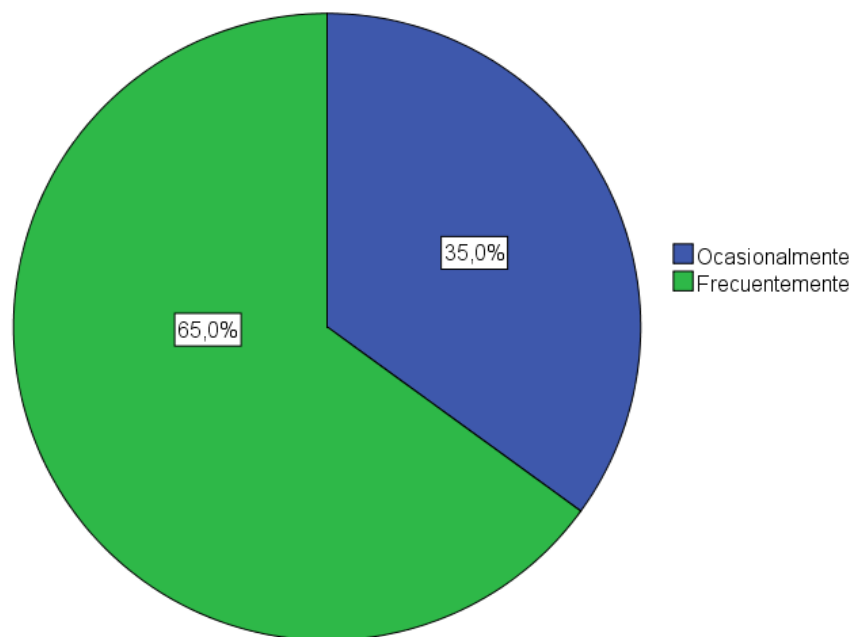


Figura 13: Protege a su personal de la discriminación y acoso laboral

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 65% respondió que frecuentemente la empresa protege a su personal de la discriminación y acoso laboral y el 35% consideró ocasionalmente. Las empresas protegen a su personal de riesgos como la discriminación y el acoso laboral, que minimiza riesgos psicosociales en la actividad desarrollada.

## 11. ¿La empresa se toma el tiempo para celebrar su éxito junto con su personal?

Tabla 17: Tiempo para celebrar su éxito

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	7	35%
Frecuentemente	13	65%
Muy Frecuentemente	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

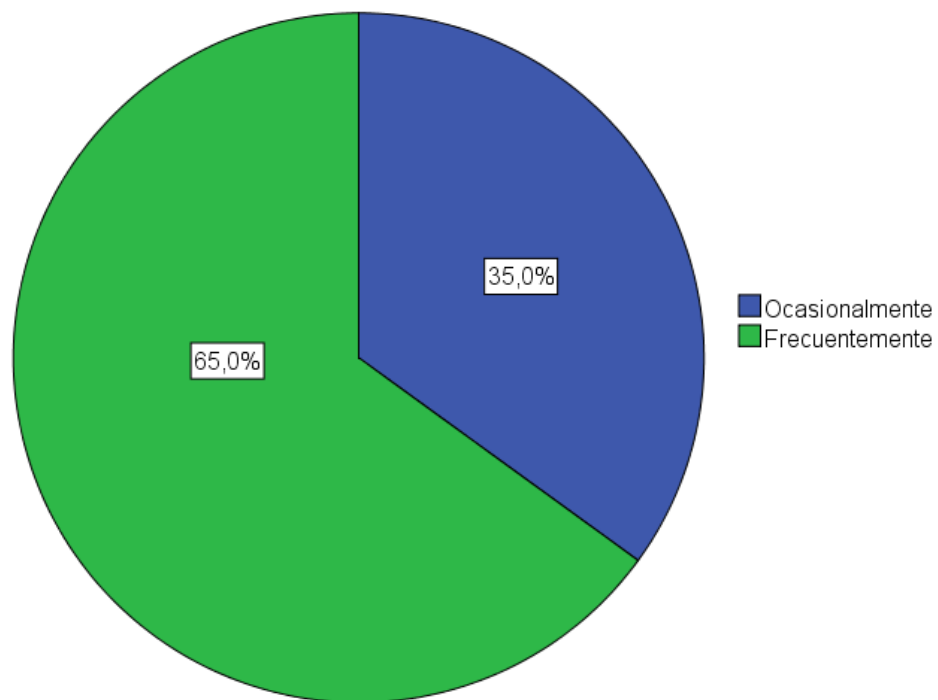


Figura 14: Tiempo para celebrar su éxito

Fuente: Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 65% respondió que frecuentemente la empresa se toma el tiempo para celebrar su éxito junto con su personal y el 35% consideró ocasionalmente. La empresa celebra el éxito del personal a través de diferentes actividades que benefician a la organización y a la satisfacción de los trabajadores.

## 12. ¿Conoce usted el momento del día en el cual es más productivo?

Tabla18: Momento del día en el cual es más productivo

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	3	15%
Ocasionalmente	8	40%
Frecuentemente	6	30%
Muy Frecuentemente	3	15%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

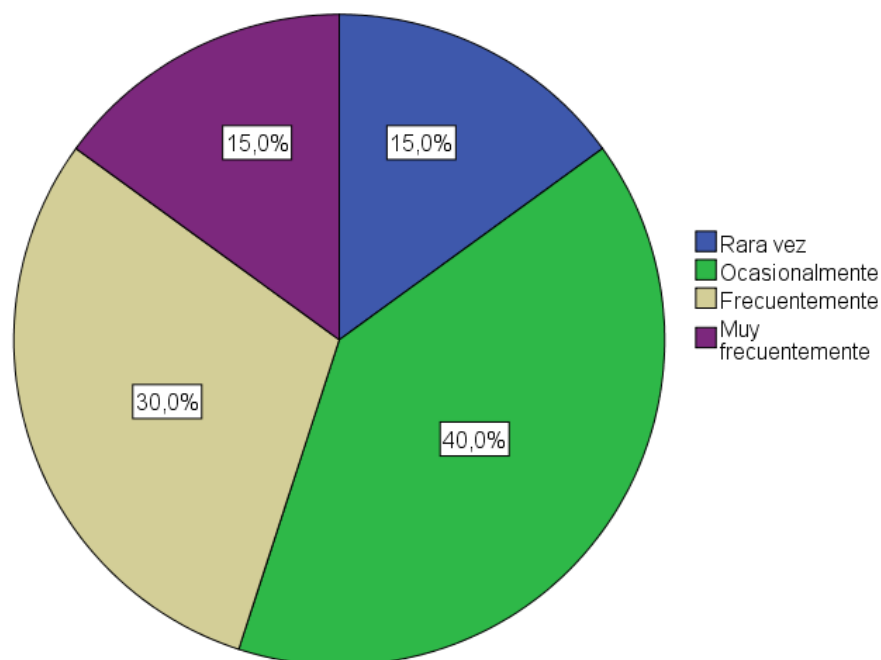


Figura 15: Momento del día en el cual es más productivo

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 40% respondió que ocasionalmente conoce el momento del día en el cual es más productivo, el 30% consideró frecuentemente, el 15% contestó rara vez y el 15% contestó muy frecuentemente. El personal no reconoce cuando es más productivo, porque no se han desarrollado evaluaciones de desempeño para definir tiempos de mayor productividad en el área operativa o administrativa.

## 13. ¿La empresa reconoce las tareas que usted realiza?

Tabla 195: Reconocimiento de las tareas que realizan

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	8	40%
Frecuentemente	7	35%
Muy Frecuentemente	5	25%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

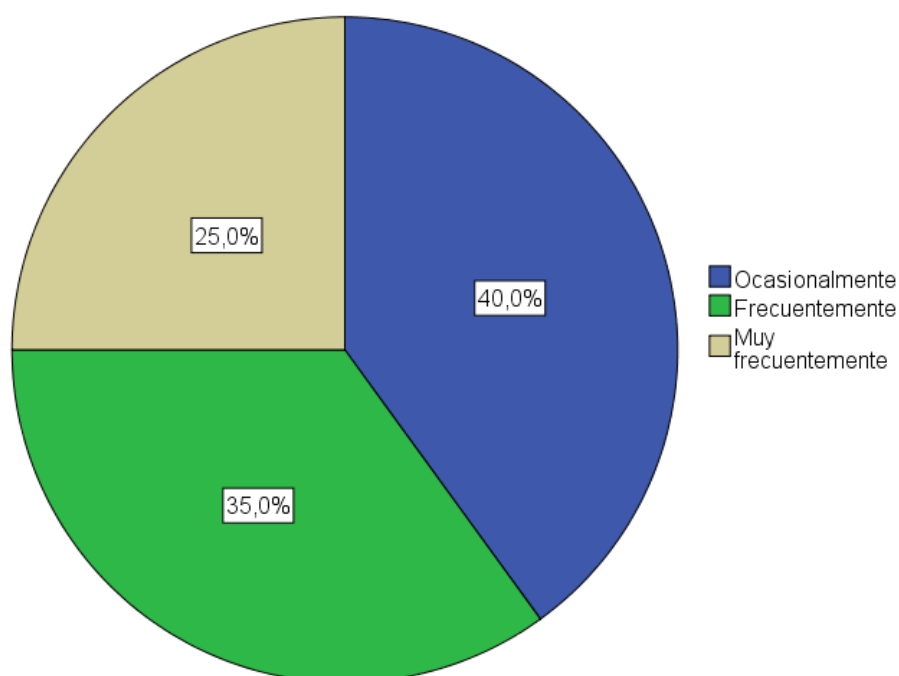


Figura 16: Reconocimiento de las tareas que realizan

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 40% respondió que ocasionalmente la empresa reconoce las tareas que realizan, el 35% consideró frecuentemente y el 25% contestó muy frecuentemente. La empresa reconoce de manera poco frecuente las tareas que efectúa el personal, para la mejora de la satisfacción es necesario el reconocimiento de su labor diaria.

#### 14. ¿Las condiciones laborales de salario, vacaciones, beneficios sociales y horario de trabajo son satisfactorias?

Tabla 60: Condiciones laborales

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	1	5%
Rara Vez	3	15%
Ocasionalmente	8	40%
Frecuentemente	2	10%
Muy Frecuentemente	6	30%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

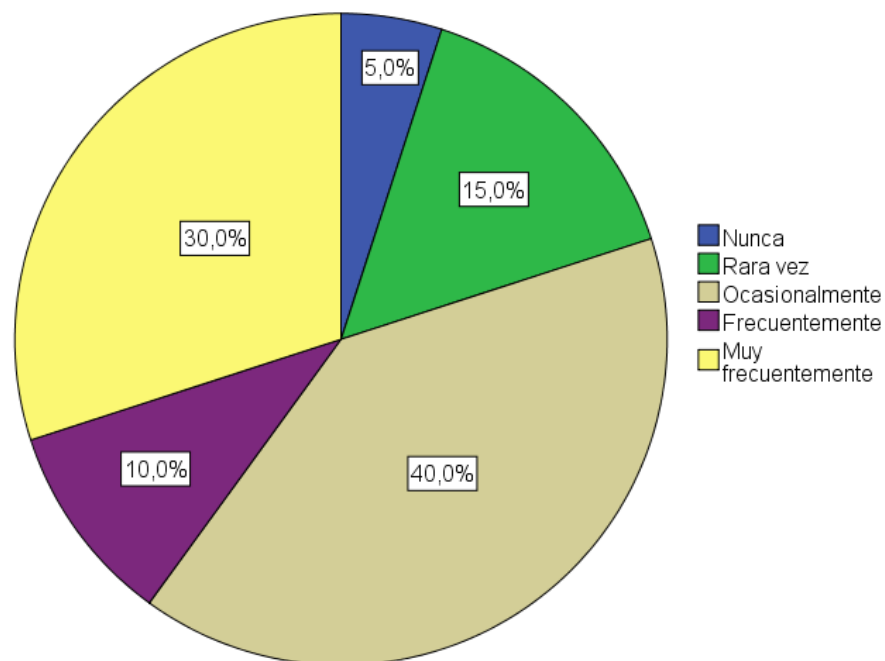


Figura 17: Condiciones laborales

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 40% respondió que las condiciones laborales de salario, vacaciones, beneficios sociales y horario de trabajo ocasionalmente son satisfactorias, el 30% consideró muy frecuentemente, el 15% contestó rara vez, el 10% manifestó frecuentemente y el 5% contestó nunca. Las condiciones laborales se determinan en un nivel medio, que establece que requieren mejoras con mejoras horarios y beneficios laborales por su labor.

**15. ¿La empresa le brinda oportunidades para desarrollar su carrera profesional?**

Tabla 71: Oportunidades para desarrollar su carrera profesional

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	10	50%
Frecuentemente	6	30%
Muy Frecuentemente	4	20%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

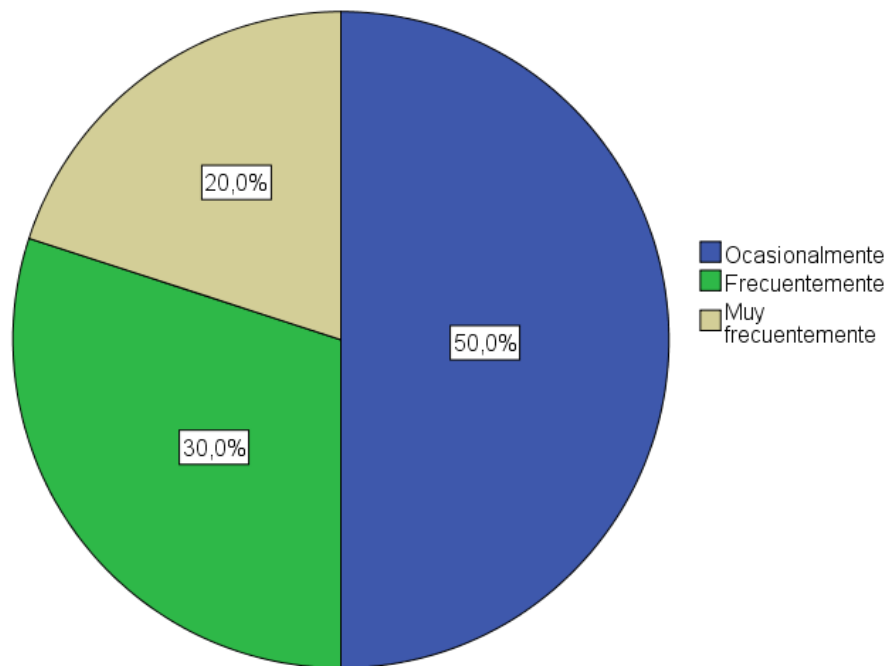


Figura 18: Oportunidades para desarrollar su carrera profesional

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

**Análisis e interpretación**

Del 100% de personal encuestado, el 50% respondió que ocasionalmente la empresa le brinda oportunidades para desarrollar su carrera profesional, el 30% manifestó frecuentemente y el 20% contestó muy frecuentemente. La empresa fomenta el desarrollo de oportunidades en un nivel medio, por lo cual no todos tienen las oportunidades de fortalecer sus habilidades y competencias específicas.

## 16. ¿La relación con los compañeros trabajo es buena?

Tabla 22: Relación con los compañeros

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	11	55%
Frecuentemente	4	20%
Muy Frecuentemente	5	25%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

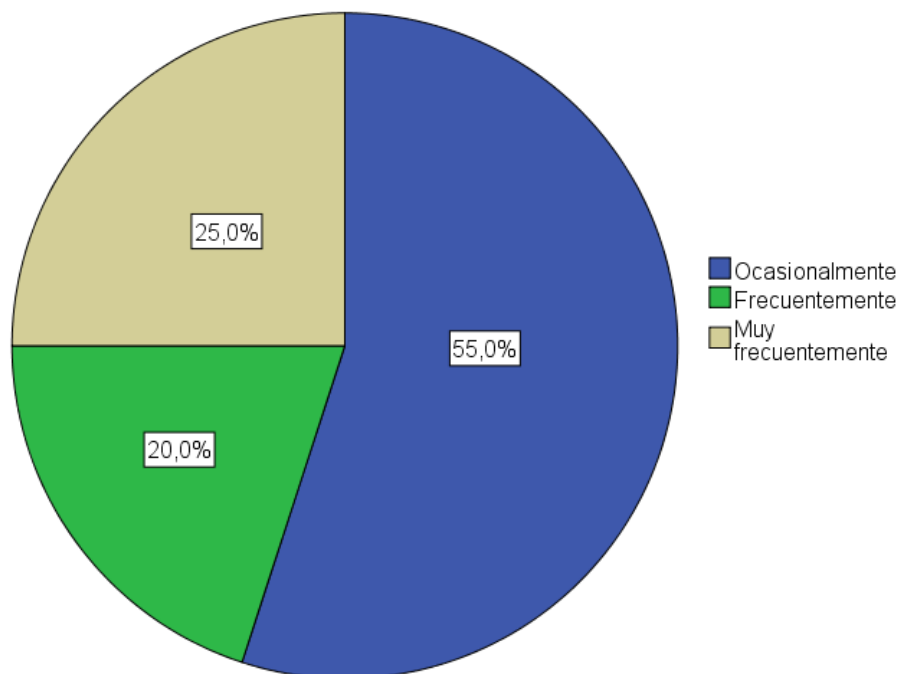


Figura 19: Relación con los compañeros

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 55% respondió que la relación con los compañeros de trabajo ocasionalmente es buena, el 25% manifestó muy frecuentemente y el 20% contestó frecuentemente. La relación entre compañeros tiene un nivel medio, que refleja la presencia de cierto grado de conflictividad que afecta en las relaciones laborales.

## 17. ¿Usted se siente parte de un equipo de trabajo?

Tabla 83: Equipo de trabajo

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	10	50%
Frecuentemente	9	45%
Muy Frecuentemente	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

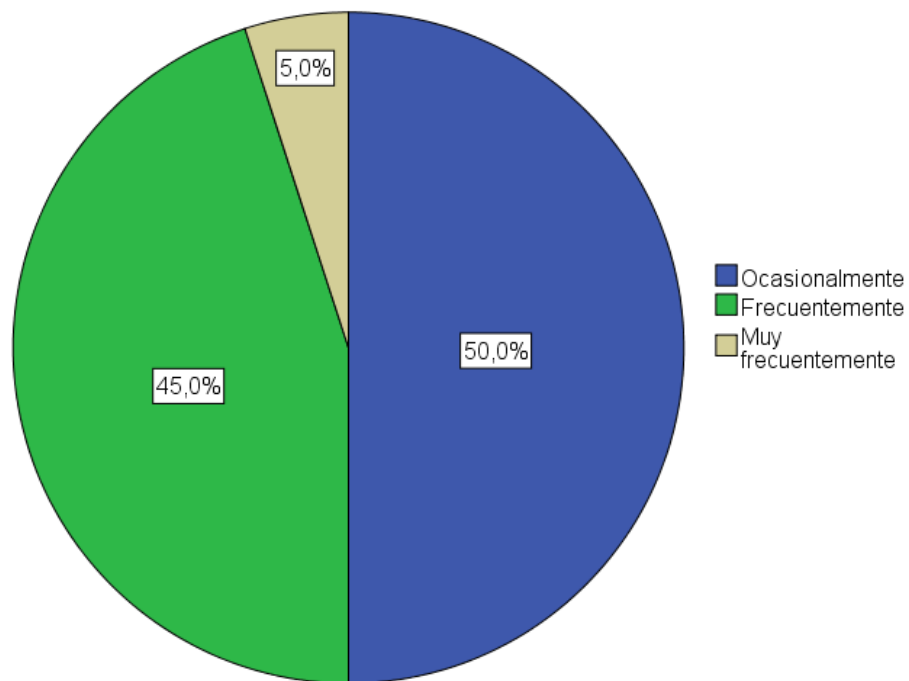


Figura 20: Equipo de trabajo

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 50% respondió que ocasionalmente se siente parte de un equipo de trabajo, el 45% manifestó frecuentemente y el 5% contestó muy frecuentemente. Es necesario mejorar el trabajo en equipo, las debilidades están presentes en un nivel medio por la falta de comunicación entre compañeros de trabajo y la colaboración en áreas específicas.



## 18. ¿El ambiente de trabajo ayuda a la prevención del estrés?

Tabla 94: Ambiente de trabajo

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	12	60%
Frecuentemente	7	35%
Muy Frecuentemente	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

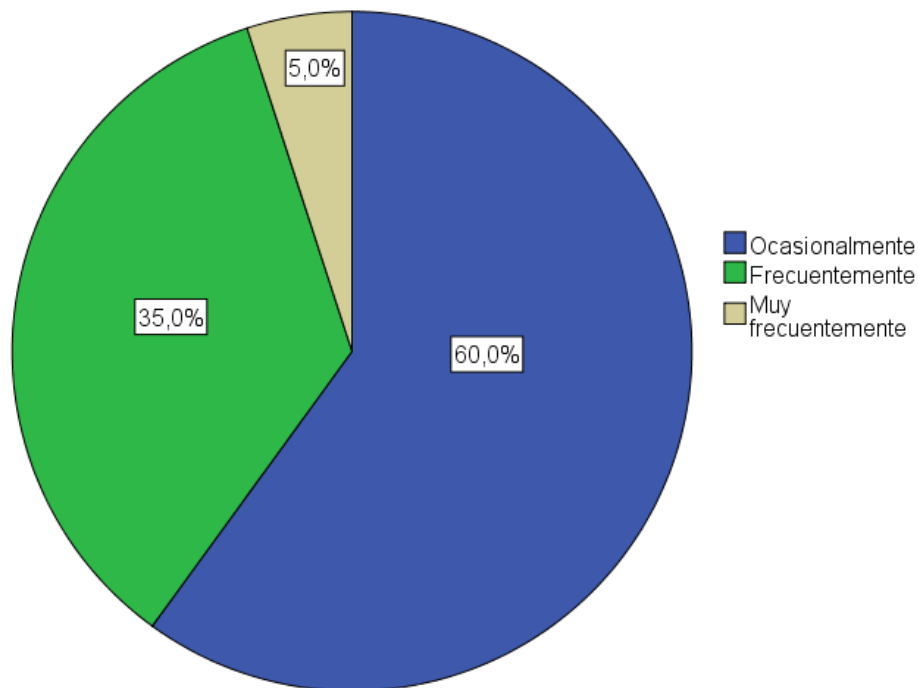


Figura 21: Ambiente de trabajo

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 60% respondió que ocasionalmente el ambiente de trabajo ayuda a la prevención del estrés, el 35% manifestó frecuentemente y el 5% contestó muy frecuentemente. El ambiente de trabajo si puede generar un nivel de estrés que afecta el desempeño del personal, porque no se ha trabajado en acciones para su prevención y en algunas ocasiones hay sobrecarga de trabajo y actividades.

## 19. ¿La empresa le brinda oportunidades de promoción?

Tabla 25: Oportunidades de promoción

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	9	45%
Frecuentemente	6	30%
Muy Frecuentemente	5	25%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

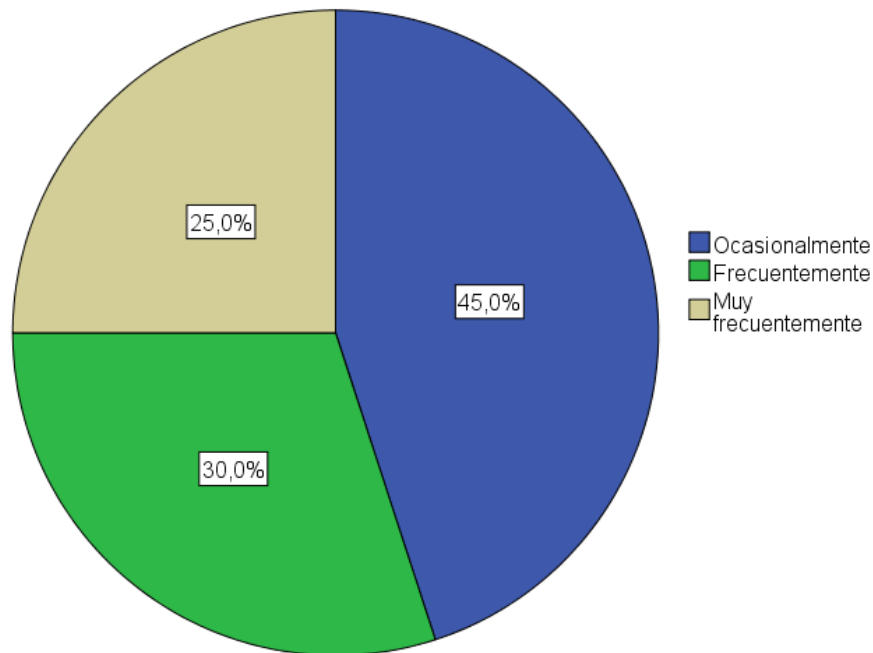


Figura 22: Oportunidades de promoción

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 45% respondió que la empresa ocasionalmente le brinda oportunidades de promoción, el 30% manifestó frecuentemente y el 25% contestó muy frecuentemente. La empresa solo de manera ocasional desarrolla actividades de promoción al personal cuando cumplen con las metas laborales, que les ayude a su crecimiento profesional, tanto porque es una empresa pequeña con poco personal y no se efectúan estas actividades motivación.

## 20. ¿La empresa le brinda oportunidades de formación continua y capacitación?

Tabla 26: Oportunidades de formación continua y capacitación

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
Ocasionalmente	11	55%
Frecuentemente	7	35%
Muy Frecuentemente	2	10%
Total	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

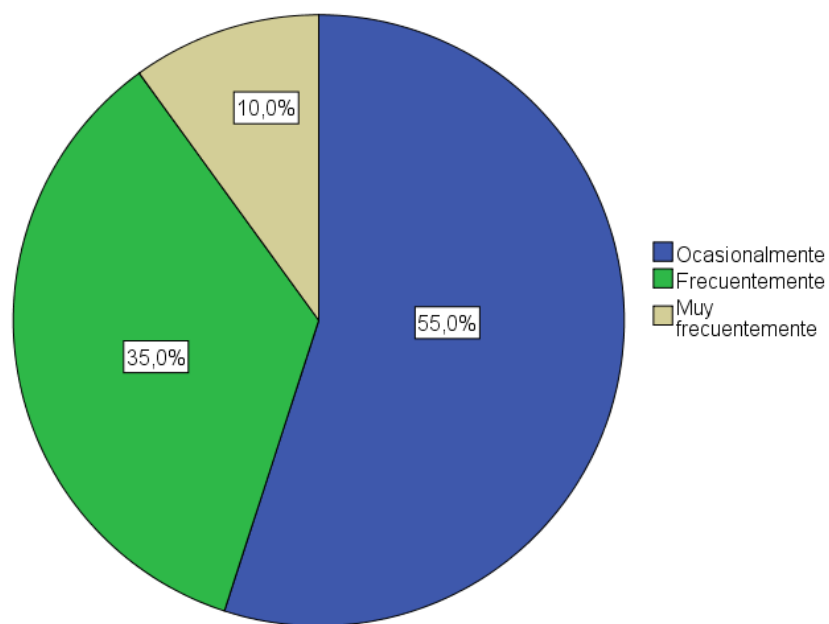


Figura 237: Oportunidades de formación continua y capacitación

**Fuente:** Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal encuestado, el 55% respondió que ocasionalmente la empresa le brinda oportunidades de formación continua y capacitación, el 35% consideró frecuentemente y el 10% contestó muy frecuentemente. La mayor parte considerada que la actualización de conocimientos y la formación se ubica en un nivel medio, por lo cual la empresa requiere mejorar e incluso integrar programas y planes de formación continua.

### 3.1.2. Análisis de la ficha de observación

#### 1. ¿La comunicación con los compañeros de trabajos es asertiva y brinda soporte?

Tabla 27: Comunicación con los compañeros de trabajos

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	5%
A veces	12	60%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

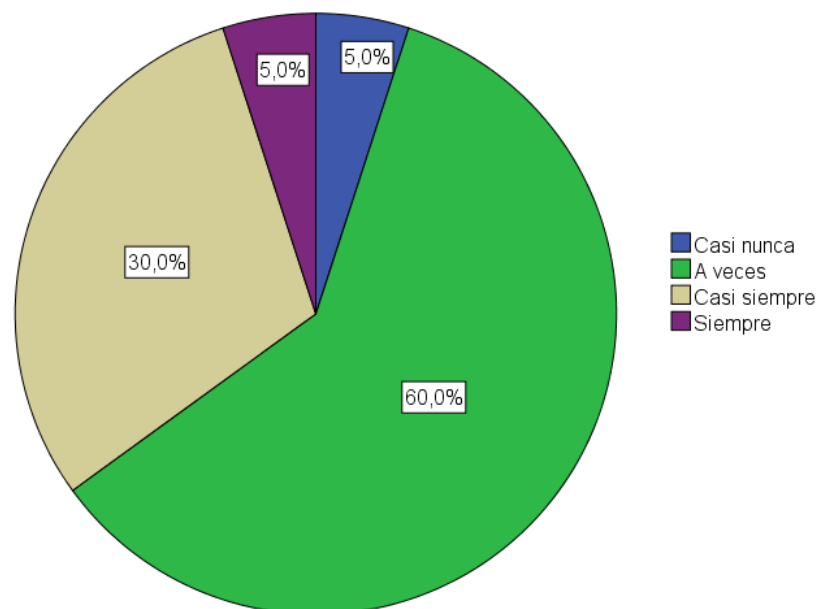


Figura 24: Comunicación con los compañeros de trabajos

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 60% se ubicó en a veces en la interrogante acerca de la comunicación con los compañeros de trabajos como asertiva y si brinda soporte, 30% situó casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca. La mayor parte obtuvo un nivel medio, en la interrogante relacionada con la comunicación de tipo asertiva, que influye en las relaciones entre compañeros y en su desempeño laboral.

## 2. ¿El empleado comunica los equipos y recursos que requiere de manera inmediata?

Tabla 28: Comunica los equipos y recursos

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	13	65%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

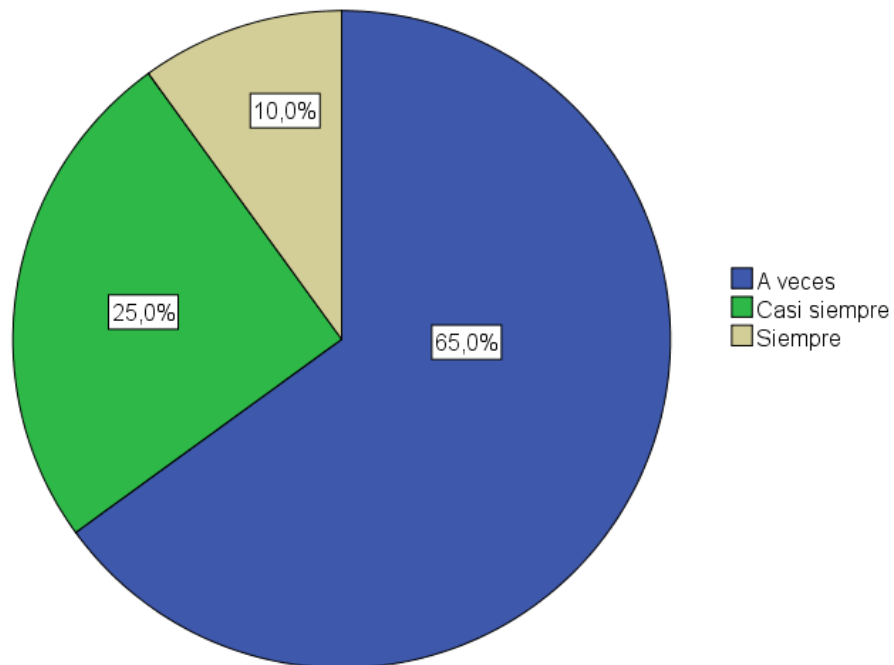


Figura 25: Comunica los equipos y recursos

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 65% a veces comunica los equipos y recursos que requiere de manera inmediata, 25% situó en casi siempre y el 10% en siempre. La mayor parte del personal acude a su jefe inmediato para comunicar que recursos necesitan en su puesto de trabajo, con la finalidad de ser más productivos y cumplir con los objetivos de la organización.

### 3. ¿Participa en las decisiones que toman en su trabajo?

Tabla 29: Participación en las decisiones

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	5%
A veces	13	65%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

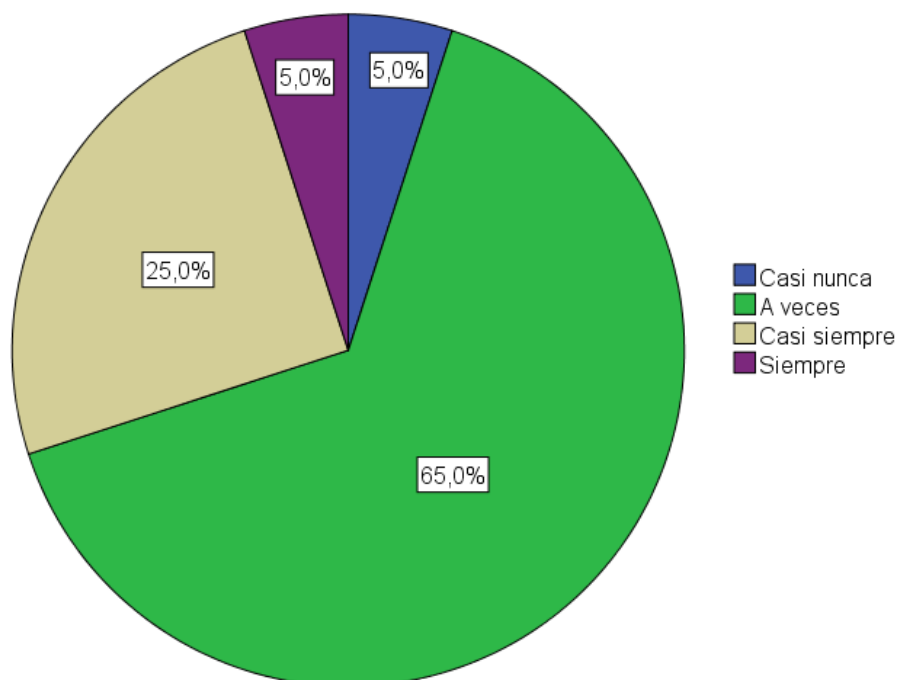


Figura 26: Participación en las decisiones

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 65% a veces participa en las decisiones que toman en su trabajo, 25% se situó casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca.

#### 4. ¿El empleado se observa satisfecho con la distribución de las cargas de trabajo?

Tabla 30: Satisfacción con la distribución de las cargas de trabajo

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5%
A veces	10	50%
Casi Siempre	8	40%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

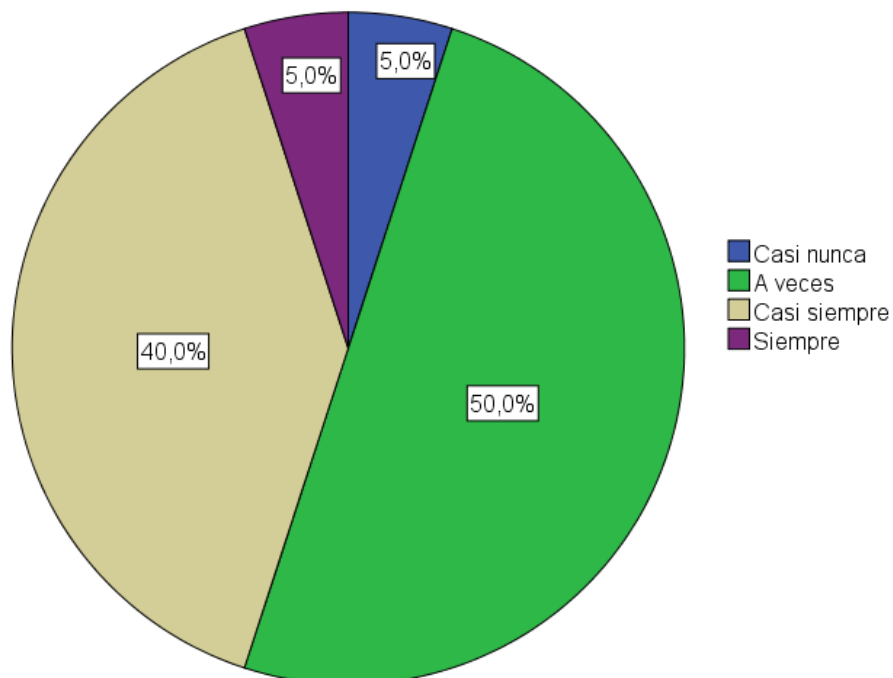


Figura 27: Satisfacción con la distribución de las cargas de trabajo

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 50% a veces se observa satisfecho con la distribución de las cargas de trabajo, 40% se situó en casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca.

**5. ¿El empleado se siente motivado para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo en la empresa?**

Tabla 31: Motivación en el cumplimiento de objetivos

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	5%
A veces	10	50%
Casi Siempre	8	40%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

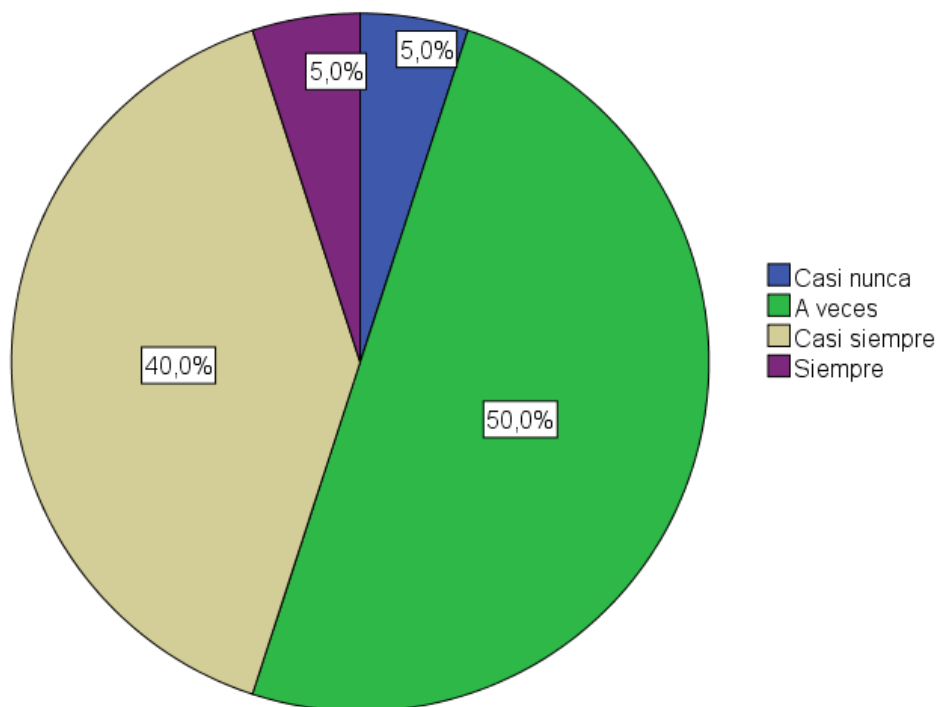


Figura 28: Motivación en el cumplimiento de objetivos

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

**Análisis e interpretación**

Del 100% de personal observado, el 50% a veces se sienten motivados para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo en la empresa, 40% situó en casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca.



## 6. ¿Desempeña mejor su trabajo cuando es reconocido por la empresa?

Tabla 32: Desempeñan mejor su trabajo cuando son reconocidos por la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	1	5%
Casi Nunca	0	0%
A veces	11	55%
Casi Siempre	7	35%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

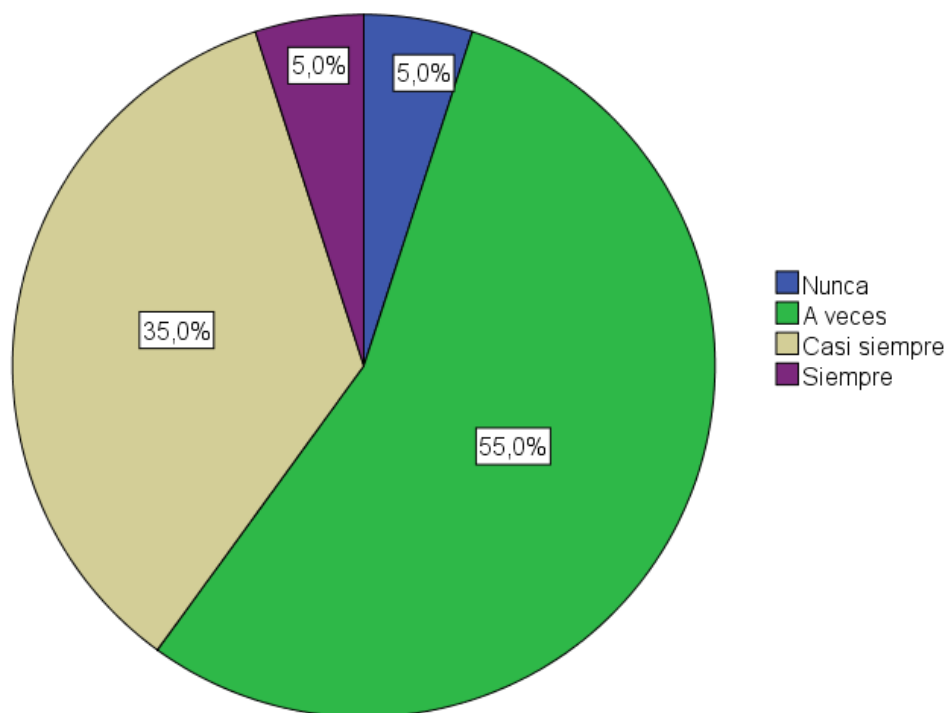


Figura 29: Desempeñan mejor su trabajo cuando son reconocidos por la empresa

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 55% a veces desempeñan mejor su trabajo cuando son reconocidos por la empresa, 35% situó casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en nunca.

## 7. ¿El empleado cuenta con la experiencia profesional para cumplir con las funciones de su puesto de trabajo?

Tabla 33: Experiencia profesional para cumplir con las funciones

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	1	5%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	35%
Casi Siempre	9	45%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

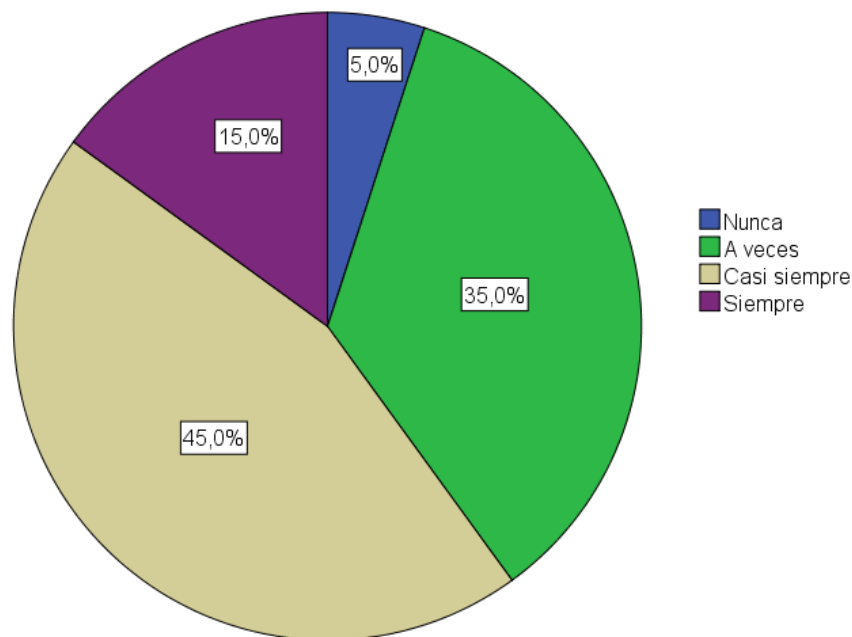


Figura 30: Experiencia profesional para cumplir con las funciones

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 45% casi siempre cuentan con la experiencia profesional para cumplir con las funciones de su puesto de trabajo, 35% se situó en a veces, el 15% en siempre y el 5% en cambio en nunca. El personal requiere de mayor experiencia profesional que les ayude a mejorar el cumplimiento d sus actividades laborales diarias.

## 8. ¿El empleado demuestra amplios conocimientos y formación para desempeñar su actividad laboral?

Tabla 34: Demuestra amplios conocimientos y formación

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	5%
A veces	7	35%
Casi Siempre	9	45%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

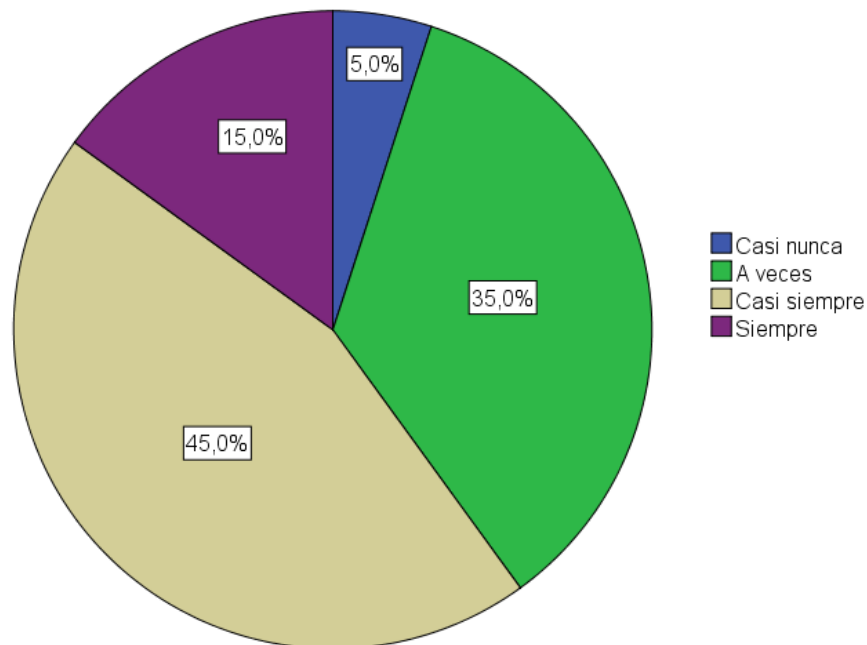


Figura 31: Demuestra amplios conocimientos y formación

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 45% casi siempre demuestran amplios conocimientos y formación para desempeñar su actividad laboral, 35% situó en a veces, el 15% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca. El personal ha desarrollado las competencias laborales necesarias para el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa, así mejorar su productividad y desempeño laboral.

## 9. ¿El empleado conoce sus tareas y responsabilidades en el puesto de trabajo?

Tabla 35: Tareas y responsabilidades en el puesto de trabajo

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	16	80%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

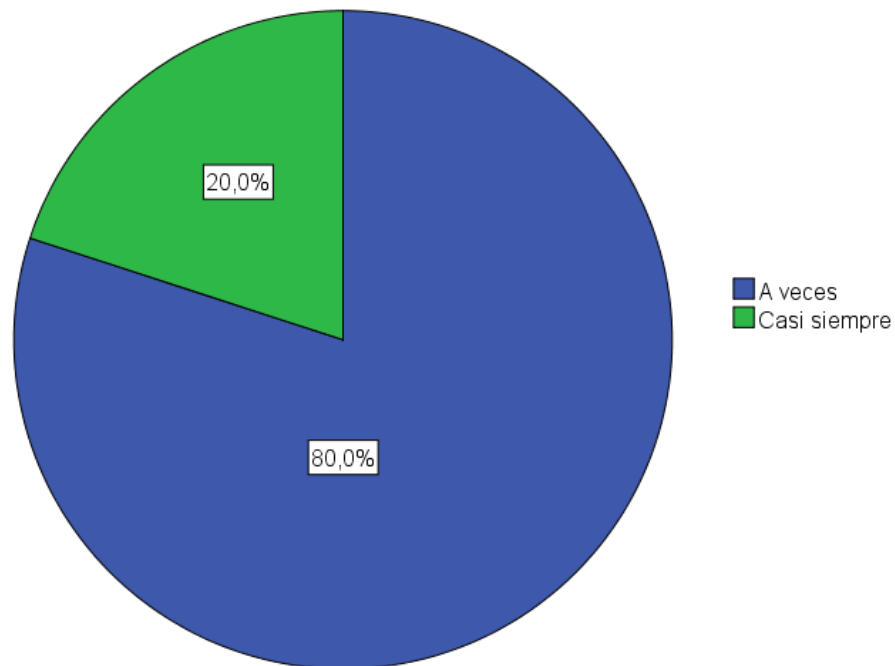


Figura 32: Tareas y responsabilidades en el puesto de trabajo

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 80% a veces conoce sus tareas y responsabilidades en el puesto de trabajo y el 20% situó casi siempre. La mayor parte responden que tiene un nivel medio de conocimiento de las tareas que desarrollan en la empresa, que puede influir en ciertas deficiencias en la productividad laboral.

## 10. ¿El empleado está dispuesto a orientar su trabajo a las necesidades de los clientes?

Tabla 36: Orientar su trabajo a las necesidades de los clientes

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	13	65%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

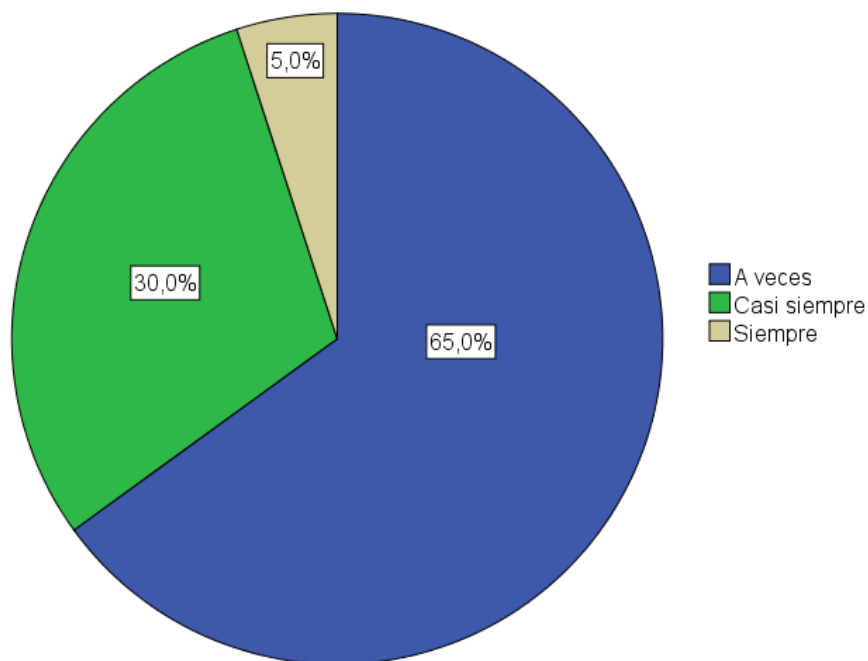


Figura 33: Orientar su trabajo a las necesidades de los clientes

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 65% a veces están dispuesto a orientar su trabajo a las necesidades de los clientes, 30% situó casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio siempre.

## 11. ¿El empleado contribuye significativamente a lograr los resultados de su departamento?

Tabla 37: Lograr los resultados de su departamento

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5%
A veces	12	60%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

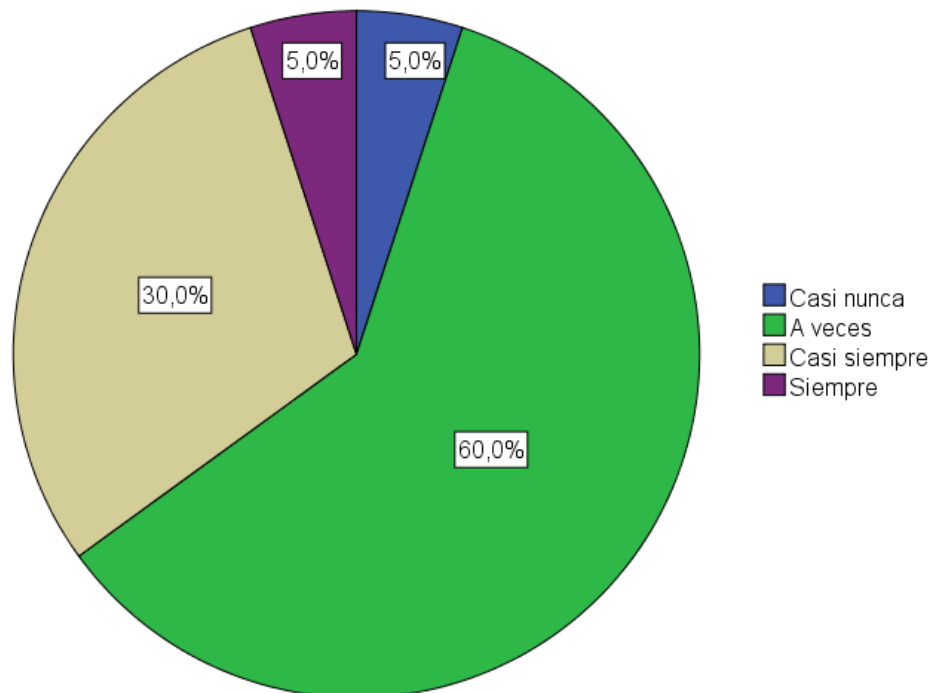


Figura 34: Lograr los resultados de su departamento

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 60% a veces contribuyen significativamente a lograr los resultados de su departamento, 30% se situó en casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca.

## 12. ¿Aporta con sus compañeros de trabajo las conocimientos y actitudes necesarias para alcanzar las metas de producción semanal?

Tabla 38: Conocimientos y actitudes necesarias para alcanzar las metas de producción semanal

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5%
A veces	11	55%
Casi Siempre	7	35%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

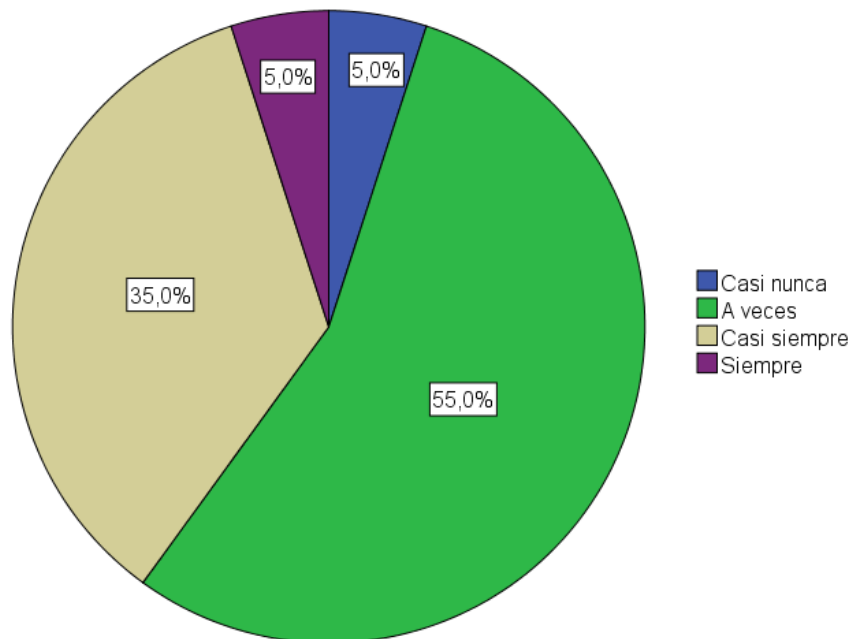


Figura 35: Conocimientos y actitudes necesarias para alcanzar las metas de producción semanal

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 55% a veces aportan con sus compañeros de trabajo las conocimientos y actitudes necesarias para alcanzar las metas de producción semanal, 35% situó en casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca.

### 13. ¿El empleado conserva la calma en situaciones complejas y difíciles?

Tabla 39: Conserva la calma en situaciones complejas y difíciles

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	5%
A veces	16	80%
Casi Siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

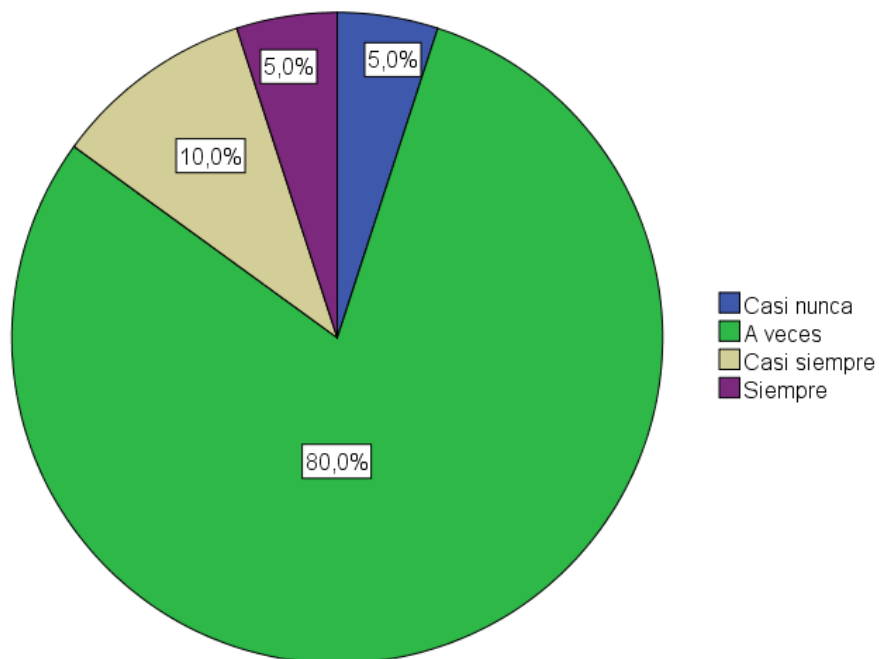


Figura 36: Conserva la calma en situaciones complejas y difíciles

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 80% a veces conserva la calma en situaciones complejas y difíciles, 10% situó en casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca.



#### 14. ¿Desarrolla soluciones creativas en la solución de problemas en su puesto de trabajo?

Tabla 40: Soluciones creativas en la solución de problemas

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	5	25%
A veces	11	55%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

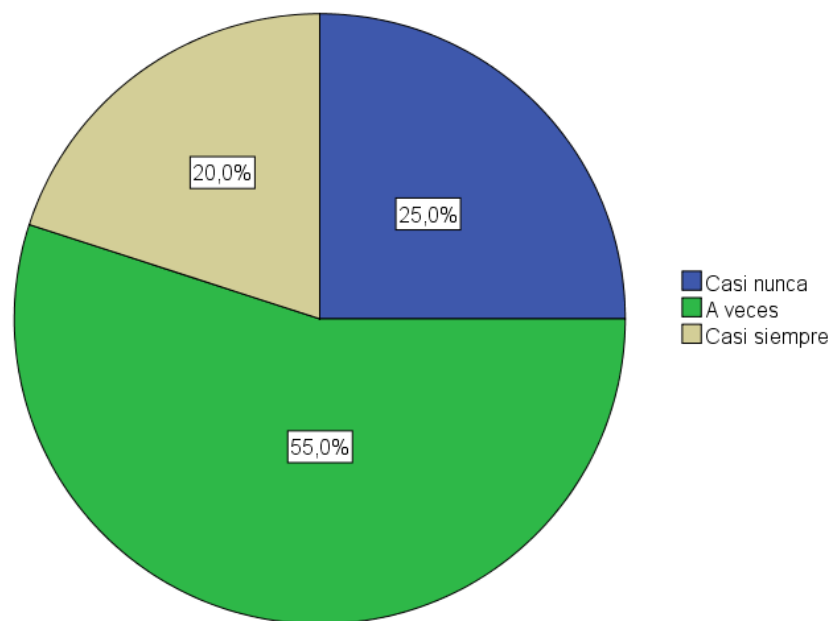


Figura 37: Soluciones creativas en la solución de problemas

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

#### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 55% se ubicó en a veces en la interrogante acerca del desarrollo de soluciones creativas en la solución de problemas en su puesto de trabajo, 25% situó casi nunca y el 20% en cambio en casi siempre.

**15. ¿Cuenta con todos los insumos y recursos necesarios para desempeñar su actividad?**

Tabla 4110: Insumos y recursos necesarios

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	1	5%
Casi Nunca	0	0%
A veces	15	75%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

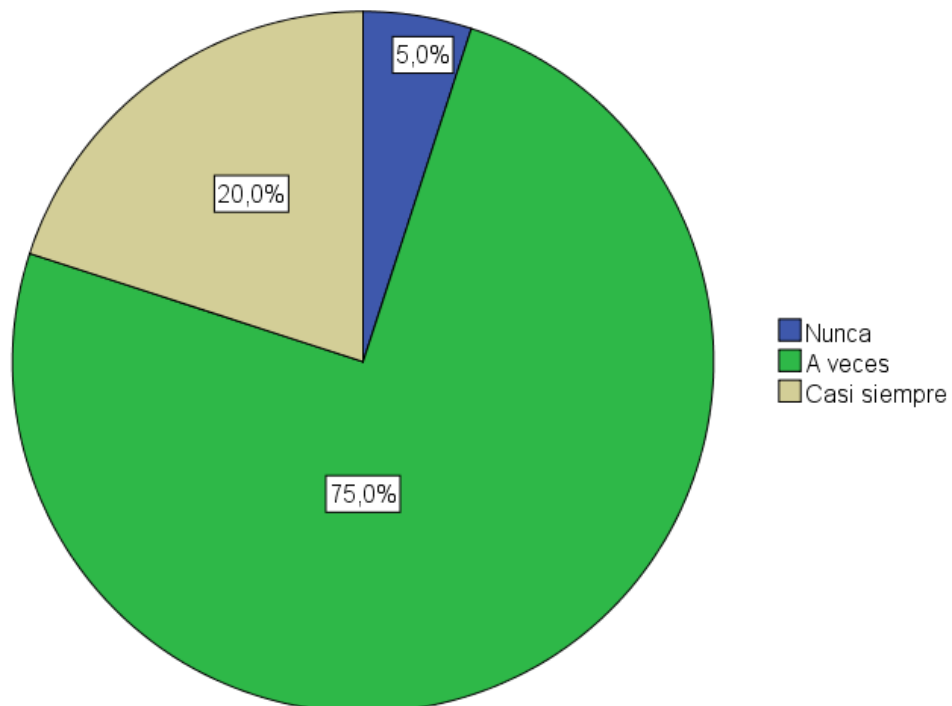


Figura 38: Insumos y recursos necesarios

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

**Análisis e interpretación**

Del 100% de personal observado, el 75% se ubicó en a veces en la interrogante de si cuentan con todos los insumos y recursos necesarios para desempeñar su actividad, 20% situó en casi siempre y el 5% en cambio en nunca.

## 16. ¿El empleado utiliza eficientemente los recursos asignados para cumplir con su actividad laboral?

Tabla 42: Utilización eficiente de los recursos asignados

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	10%
A veces	10	50%
Casi siempre	7	35%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

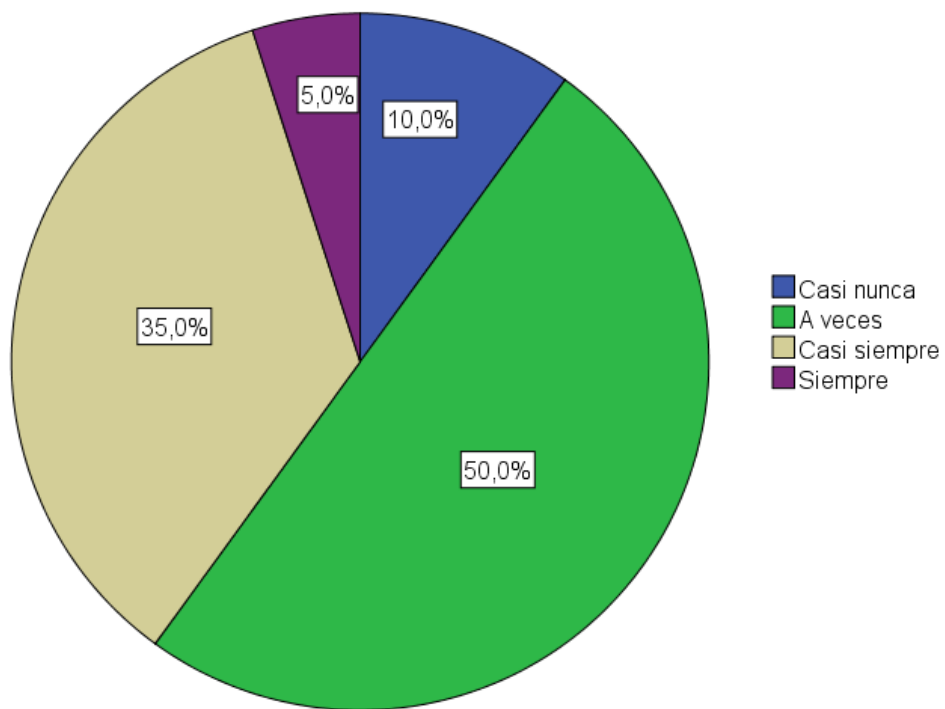


Figura 39: Utilización eficiente de los recursos asignados

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 50% se ubicó en a veces en la interrogante que menciona la utilización eficiente de los recursos asignados para cumplir con su actividad laboral, 35% situó casi siempre, el 10% en casi nunca y el 5% en cambio en siempre.

## 17. ¿Registra cada insumo o material utilizado para desempeñar su actividad laboral?

Tabla 43: Registra cada insumo o material utilizado

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	1	5%
Casi Nunca	0	0%
A veces	13	65%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

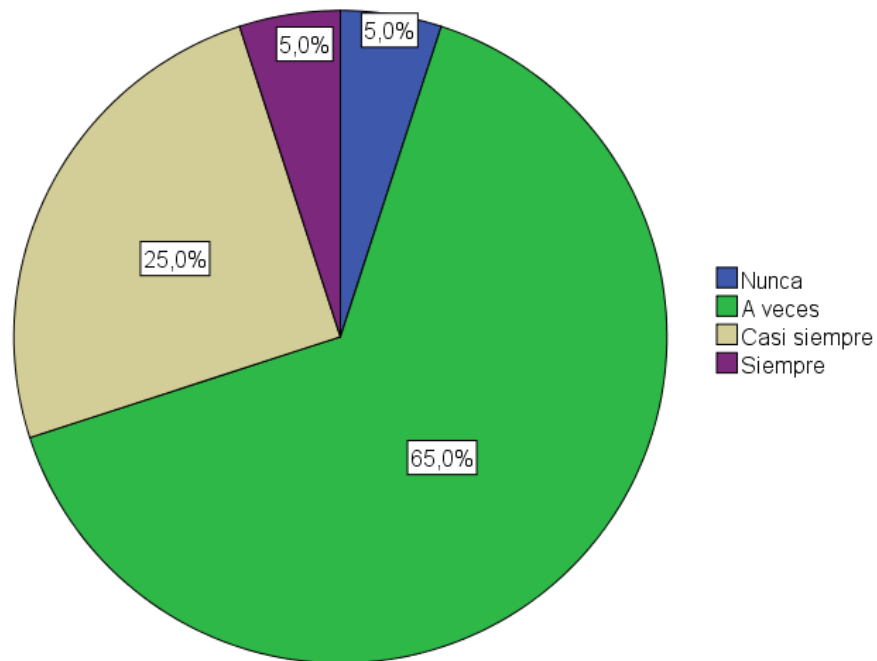


Figura 40: Registra cada insumo o material utilizado

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 65% se ubicó en a veces en la interrogante que trata acerca del registro de cada insumo o material utilizado para desempeñar su actividad laboral, 3025% situó casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en nunca.

## 18. ¿El empleado tiene altos niveles de estándares de desempeño?

Tabla 46: Altos niveles de estándares de desempeño

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	5%
A veces	9	45%
Casi Siempre	9	45%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

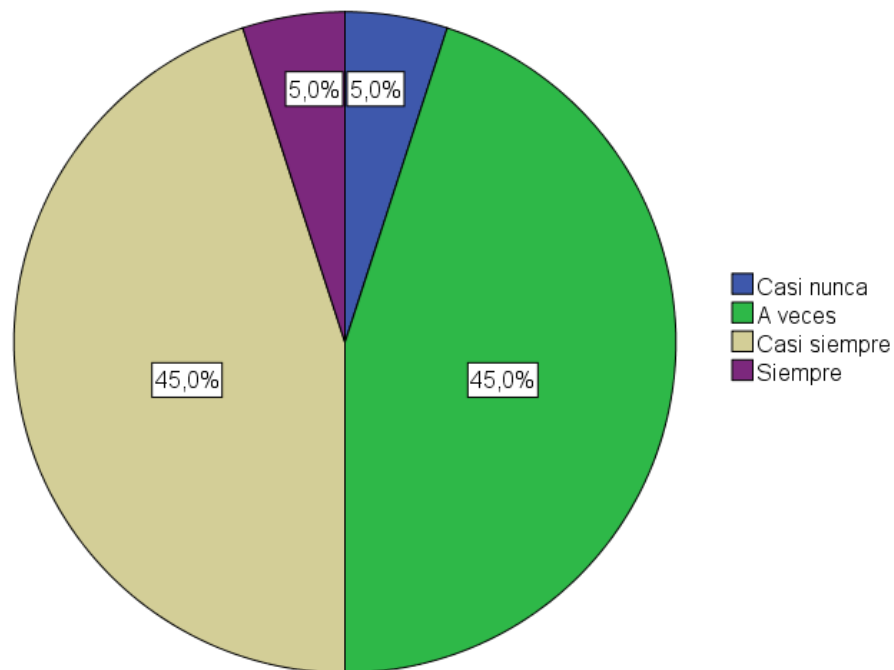


Figura 41: Altos niveles de estándares de desempeño

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis e interpretación

Del 100% de personal observado, el 45% se ubicó en a veces con relación al contar con altos niveles de estándares de desempeño, el 45% en casi siempre, el 5% en siempre y el 5% en cambio en casi nunca.

**19. ¿El empleado completa de manera adecuada el tiempo y los proyectos asignado a su cargo?**

Tabla 47: Tiempo y los proyectos asignados a su cargo

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	11	55%
Casi Siempre	9	45%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

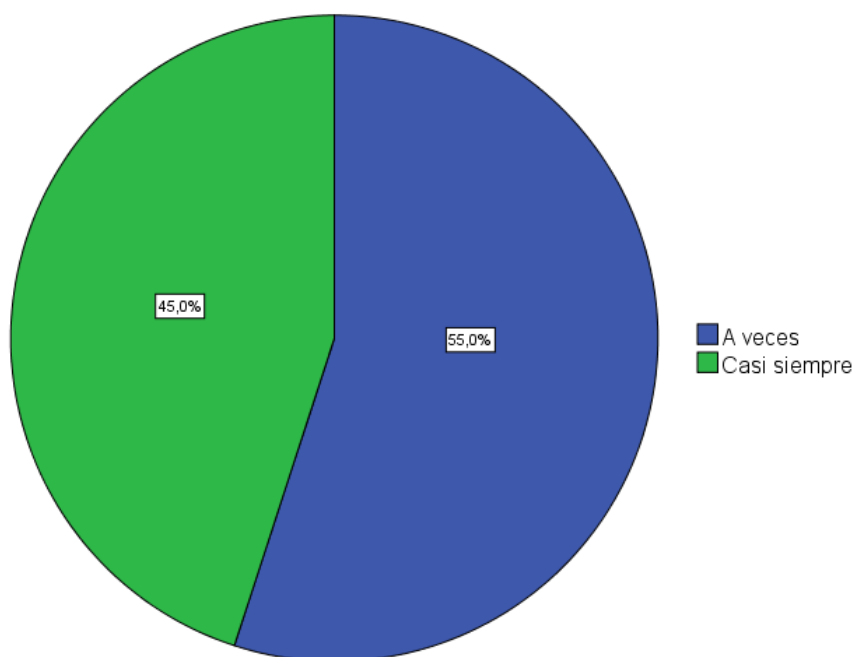


Figura 42: Tiempo y los proyectos asignados a su cargo

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

**Análisis e interpretación**

Del 100% de personal observado el 55% se ubicó en a veces en el ítem que trata acerca de si completan de manera adecuada el tiempo y los proyectos asignados a su cargo y el 45% situó casi siempre.

**20. ¿El empleado demuestra interés por logro de metas individuales y organizacionales con un alto compromiso?**

Tabla 118: Logro de metas individuales y organizacionales

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	11	55%
Casi Siempre	9	45%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

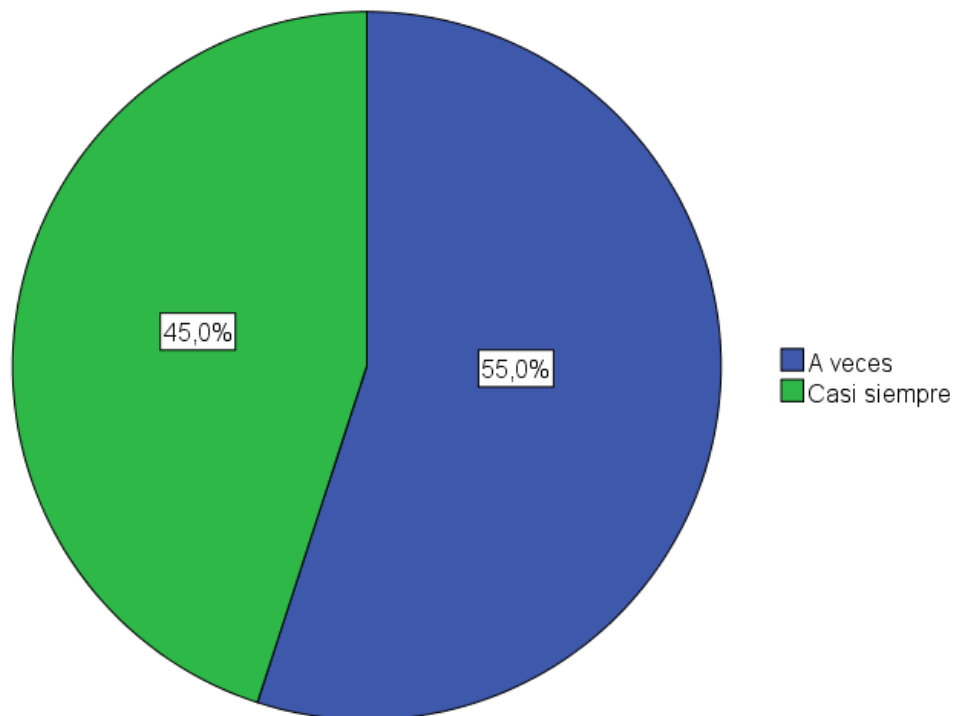


Figura 43: Logro de metas individuales y organizacionales

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea (2021).

**Análisis e interpretación**

Del 100% de personal observado, el 55% se ubicó en a veces en los ítems acerca de la demostración de interés por logro de metas individuales y organización con un alto compromiso y el 45% situó en casi siempre.

### 3.2. Resultados y hallazgos de la investigación

Los resultados se presentan en los puntos especificados en los cuales se definen los datos obtenidos y el nivel de cada dimensión según las encuestas y la ficha de observación implementada.

#### 3.2.1. Análisis y discusión de las dimensiones de la encuesta al personal de satisfacción laboral

Tabla 49: Dimensiones de la encuesta al personal de satisfacción laboral

Dimensiones	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara Vez	Nunca
1. Comunicación	0%	35%	35%	30%	0%
2. Condiciones de trabajo	20%	35%	45%	0%	0%
3. Motivación	5%	45%	50%	0%	0%
4. Salario	15%	50%	35%	0%	0%
5. Cultura empresarial	0%	65%	35%	0%	0%
6. Productividad	15%	30%	40%	15%	0%
7. Reconocimiento	25%	15%	60%	0%	0%
8. Clima laboral	5%	40%	55%	0%	0%
9. Promoción	30%	25%	45%	0%	0%

Fuente: Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

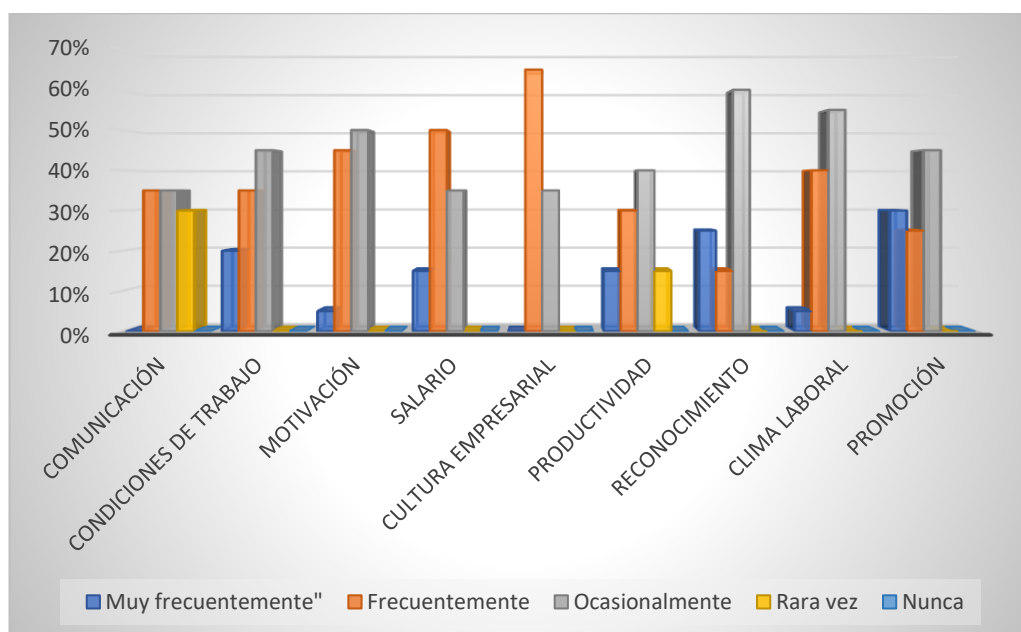


Figura 44: Dimensiones de la encuesta al personal de satisfacción laboral

Fuente: Cuestionario de encuesta a trabajadores de la empresa.



**Elaborado por:** Carvajal Proaño, Andrea Estefanía (2021).

### **Análisis y discusión**

En la empresa confecciones “D’MISHEL” se establece que las dimensiones de comunicación, condiciones de trabajo, motivación, productividad, reconocimiento, clima laboral y promoción se ubican en un nivel medio, mientras que el salario y la cultura empresarial presenta un nivel medio-alto. Al comparar los resultados con la investigación desarrollada por Vargas, Vizzuett, Montiel, Becerra, & Villegas (2018) se muestran evidencias diferentes porque la dimensión de reconocimiento que incluye incentivos y premios tienen un alto nivel de insatisfacción, al igual que la remuneración existe inconformidad también difiere de los datos obtenidos de la encuesta, si hay conformidad por el salario que la empresa les brinda por el cumplimiento de sus funciones.

Montoya et. al. (2017) presenta que el personal de la institución tiene una adecuada satisfacción laboral sobre todo los funcionarios, que difiere de los datos obtenidos de la empresa confecciones “D’MISHEL” ubicándose en un nivel medio en todas sus dimensiones. En la dimensión clima organizacional y ambiente de trabajo en el estudio de Montoya et. al. (2017) es alto, que es diferentes a la información estadística presentada en la presente investigación, el clima laboral obtiene un 55% en la opción ocasional, calificado como medio y 40% en cambio en frecuentemente que representa la escala media alta.

Se encontró que la información de la empresa de confecciones “D’MISHEL” es similar a la obtenida en la investigación de Chiang, Riquelme, & Rivas (2018) que detallan que el promedio de satisfacción laboral es de 3,8 en una institución de beneficencia, calificada en un nivel medio, que se asemeja a la estadística obtenida que ubica en un rango medio.

### 3.2.2. Análisis y discusión de las dimensiones de la ficha de observación

Tabla 128: Dimensiones de la ficha de observación

Dimensiones	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
1. Comunicación	5%	30%	60%	5%	0%
2. Motivación	5%	35%	55%	5%	0%
3. Competencias	5%	40%	50%	5%	0%
4. Método de trabajo	5%	30%	65%	0%	0%
5. Liderazgo	5%	30%	60%	5%	0%
6. Manejo del conflicto	0%	20%	75%	5%	0%
7. Materia prima y equipos	0%	25%	70%	0%	5%
8. Desempeño laboral	0%	45%	55%	0%	0%

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

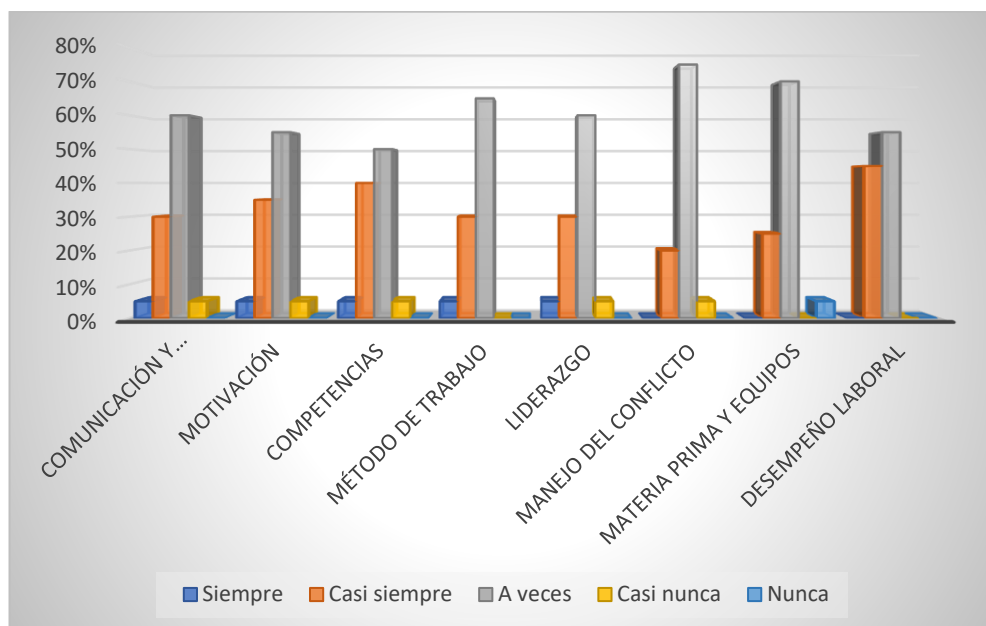


Figura 45: Dimensiones de la ficha de observación

Fuente: Ficha de observación.

Elaborado por: Carvajal Proaño, Andrea (2021).

### Análisis y discusión

Las dimensiones estudiadas de la productividad se ubican en un nivel medio. En la investigación de Hoboubi, Choobineh, Ghanavati, & Keshavarzi (2017) se determina que la productividad es moderada, además los factores de satisfacción laboral son calificados como moderados, hay una relación entre satisfacción laboral y productividad. Esta información tiene aspectos en los cuales hay coincidencia en

respuestas, porque las definirse como moderado equivale a un nivel medio como se evidencia en el personal de la empresa de confecciones “D’MISHEL’S”. Álvarez, Freire, & Gutiérrez (2017) desarrollan un análisis entre la productividad y la capacitación concluyen que no existe una relación significativa, hay un porcentaje que no muestra mucha diferencia, las competencias en la empresa evaluada se encuentran en un nivel medio alto es adecuado, es decir, no influye necesariamente en la productividad laboral.

### **3.3. Verificación de hipótesis.**

Para la determinación entre las variables de investigación se planteó la hipótesis de investigación  $H_1$

$H_1$  La satisfacción laboral SI se relaciona con la productividad en la empresa confecciones “D’MISHEL’S” de la ciudad de Ambato.

$H_0$  La satisfacción laboral NO se relaciona con la productividad en la empresa confecciones “D’MISHEL’S” de la ciudad de Ambato.

En contexto de la investigación hay una relación significativa positiva entre las variables, que ubica en los niveles de débil hasta considerable, puesto que hay factores de mayor dependencia. Se comprueba la hipótesis  $H_1$  y se descarta la  $H_0$ .

Tabla 49: Correlación de variables

		Comunicación	Motivación	Salario	Condicion de trabajo	Cultura empresarial	Productividad
Comunicación	Correlación de Spearman	0,1000	0,0383	0,0638"	00,481"	0.0061	-0,0447
	Sig. (bilateral)	0	0,0096	0,002	0,0032	0.0799	0,0048
Motivación	Correlación de Pearson	0,0383	0,0100	0,0730"	0,0772"	0.0574"	-0,0349
	Sig. (bilateral)	0,0096	0	0,011	0	0.0008	0,0131
Salario	Correlación de Pearson	0,0638"	0.0730"	1	0,0498	0,0229	-0,0303
	Sig. (bilateral)	0,0002	0	0	0,0025	0,0331	0,0193
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	0,0481"	0.0772"	0,0488"	0,0321	0,0526"	-0,0335
	Sig. (bilateral)	0,0032	0	0,0029	0,0167	0,0862	0,0148
Cultura empresarial	Correlación de Pearson	0,0061	0.0574"	0,0029	0,0743	0,0684	-0,0422
	Sig. (bilateral)	0,0799	0.0008	0,0229	0	0,0017	00,064
Productividad	Correlación de Pearson	0,0216	0.0944"	0,0331	0,0194	1	0,0026
	Sig. (bilateral)	0,0360	0	0,0713"	0,0413	0	00,913

Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista (2014) detalla que la correlación se determina con los siguientes valores.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta

Las dimensiones que tienen una correlación significativa positiva considerable son la comunicación y el salario con un índice del 0,0638"; las otras dimensiones ubicadas en el mismo nivel de asociación son la comunicación y la motivación con el 0,775; la motivación y el clima laboral con el 0,0383; la comunicación con la condición de trabajo con el 0,0481", y condición de trabajo con el salario obtuvieron un valor de 0,0488".

Las dimensiones de la condición de trabajo y cultura empresarial tienen una correlación positiva obtienen valores 0,0321

La dimensión del salario y la condición de trabajo presenta una correlación significativa de 0,0498

### **3.4. Propuesta**

#### **3.4.1. Datos informativos**

##### **Título**

Implementar un programa de satisfacción laboral dirigido al personal de la empresa confecciones “D´MISHELS” de la ciudad de Ambato

##### **Beneficiarios**

Personal operativo

Personal administrativo

#### **3.4.2. Actividades del programa**

Para el desarrollo del presente programa se desarrollarán las siguientes actividades:

##### **Actividad 1: Reconocimiento del esfuerzo laboral del empleado**

##### **Objetivo**

Fortalecer el reconocimiento de los mejores empleados por mes.

##### **Recursos**

- Hoja de reconocimiento
- Publicación en redes sociales.

##### **Descripción**

De manera mensual se seleccionará a los dos mejores empleados que serán reconocidos por sus esfuerzos. El personal reconocido recibirá un día libre extra y un bono a su salario si obtiene el reconocimiento por tres veces consecutivas.

##### **Actividad 2:**

Mejorar los canales de comunicación interna en la empresa.

### **Objetivo**

Fortalecer los canales de comunicación interna de la empresa que ayude al desarrollo de relaciones laborales saludables.

### **Recursos**

- Correo electrónico
- WhatsApp.

### **Descripción**

La implementación de los canales de comunicación, ayudaran al desarrollo de comunicaciones especiales, información sobre las decisiones tomadas, solicitud y pedidos de reuniones para la solución de problemas, quejas y solicitudes relacionadas con el ambiente laboral.

El personal podrá comunicar algún tipo de inconveniente al personal encargado de talento humano, para resolver los problemas entre el personal de manera directa.

### **Actividad 3:**

Mejorar la cultura y ambiente laboral a través de redes sociales.

### **Objetivo**

Mejorar la cultura y ambiente laboral que ayude a la convivencia entre trabajadores.

### **Recursos**

- Youtube
- Facebook
- Instagram
- WhatsApp

### **Descripción**

La finalidad es crear un grupo a través de las redes sociales mencionadas antes, en las cuales se analice y evalúe la convivencia, el personal podrá compartir mensajes positivos, buenas noticias, dudas, mensajes de felicitación. La finalidad compartir a través de estos medios y sentirse parte de la empresa. Se organizarán eventos de convivencia virtuales como bailoterapia, reuniones en festividades.

**Actividad 4:**

Mejora de la infraestructura y ambiente físico del puesto de trabajo.

**Objetivo**

Crear ambiente físicos sanos, saludables y motivadores en los cuales el personal puede desempeñarse sin miedo y con menos estrés.

**Recursos**

- Infraestructura
- Iluminación
- Señalamiento de seguridad e imágenes motivadoras.

**Descripción**

Un ambiente laboral que se sienta adecuado y adaptable a las necesidades del personal, al considerar que lo visual puede generar menos estrés, mayor motivación. Conjuntamente con mensajes que reconocerán lo valioso del personal para la empresa.

**3.4.4. Plan de acción**

Tabla 5013: Plan de acción

Actividades	Responsable	Tiempo de inicio	Tiempo de finalización	Evaluación



<b>Actividad 1:</b> <b>Reconocimiento del esfuerzo laboral del empleado</b>	Jefe de Talento Humano Gerencia general	Julio 2021	Julio 2022	Permanente Encuesta de satisfacción laboral
<b>Actividad 2:</b> <b>Mejorar los canales de comunicación interna en la empresa.</b>	Jefe de Talento Humano Gerencia general	Julio 2021	Julio 2022	Permanente Encuesta de satisfacción laboral
<b>Actividad 3:</b> <b>Mejorar la cultura y ambiente laboral a través de redes sociales.</b>	Jefe de Talento Humano Gerencia general	Julio 2021	Julio 2022	Permanente Encuesta de satisfacción laboral
<b>Actividad 4:</b> Mejora de la infraestructura y ambiente físico del puesto de trabajo.	Jefe de Talento Humano Gerencia general	Julio 2021	Julio 2022	Permanente Encuesta de satisfacción laboral

### 3.4.5. Control y evaluación del programa

Para la evaluación de la propuesta se desarrollarán las siguientes actividades:

- Implementación de un test de satisfacción laboral.
- Postest con la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral.

Durante el desarrollo de las actividades se recogerán los datos y se procederá a la aplicación de herramientas que miden la productividad y se compararan con los datos de años anteriores y establecer las mejoras establecidas.

Para la evaluación se desarrollará de manera trimestral con encuestas al personal y revisión de los correos con quejas pertinentes que mejoren las actividades diseñadas.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- Los factores externos que influyen en la satisfacción laboral son el salario y la cultura empresarial que presentan un nivel medio alto, mientras que las dimensiones de comunicación, condiciones de trabajo, motivación, productividad, reconocimiento, clima laboral y promoción se encuentra en un rango medio, ambos son de tipo externo e interno y requieren mejora en la organización.
- La productividad de la empresa de confecciones “D’MISHEL” obtiene un nivel medio, en todas las dimensiones evaluadas con la ficha de observación. La comunicación, la motivación, las competencias, el método de trabajo, el liderazgo, el manejo del conflicto, la materia prima y equipos y el desempeño laboral son dimensiones calificadas como moderadas, que requieren de acciones de mejora y administración del talento humano.
- La relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal determina que las variables tienen una asociación positiva significativa considerable entre las dimensiones de condiciones de trabajo y comunicación, motivación y salario, motivación y clima laboral, productividad y el salario. La correlación de las variables es significativa positiva media puesto que las dimensiones de la comunicación de la satisfacción laboral, clima laboral y promoción de la variable de satisfacción laboral tienen una correlación media positiva con los factores de comunicación – participación, competencias y desempeño laboral de la variable dependiente productividad ubicada con valores mayores al 0,50.

#### 4.2 Recomendaciones

- Implementar un programa de satisfacción laboral dirigido al personal de la empresa confecciones “D’MISHEL” de la ciudad de Ambato, que se dirija a la planificación de estrategias de gestión del talento humano que mejoren las dimensiones que presentaron un nivel medio en el estudio de campo y una

organización eficiente de los recursos humanos que laboran en el área operativa y administrativa.

- Diseñar estrategias de gestión de talento humano según las necesidades y habilidades del personal, que ayuden al fortalecimiento de las dimensiones de la productividad, constituyéndose en esencial trabajar en la satisfacción laboral, el desarrollo de competencias a través de programas de capacitación y formación según las funciones que ejercen y en un liderazgo efectivo y participativo.
- Evaluar la productividad del personal de manera anual con apoyo del área de producción y la colaboración de talento humano, pero con herramientas que miden el tiempo de actividades desarrollados y la eficiencia en el cumplimiento de funciones, con base a cada proceso de producción, que ayuden a la actualización de manuales y objetivos de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achieng Otieno, B., Waiganjo, E., & Njeru, A. (2015). Effect of Employee Engagement on Organisation Performance in Kenya's Horticultural Sector . *International Journal of Business Administration*, 6(2), 77 – 85. Obtenido de <https://doi.org/10.5430/ijba.v6n2p77>.
- Alvarado, A., & Argüello, N. (2018). Factores higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del Estado de Sinaloa. *Ra Ximhai*, 14(3), 207 - 222. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/461/46158064013/html/index.html>
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Universidad de Concepción, Departamento de Gestión Empresarial. Departamento de Gestión Empresarial. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/2495>
- Arifin, Z., Nirwanto, N., & Manan, A. (2019). Improving the Effect of Work Satisfaction on Job Performance through Employee Engagement. *International Journal of Multi Discipline Science (IJ-MDS) is licensed under*, 2(1), 1 - 9.
- Awaludin, I., Ode, L., Adam, B., & Mahrani, S. (2016). The Effect of Job Satisfaction, Integrity, and Motivation on Performance. *The International Journal Of Engineering And Science*, 5(1), 2319 – 1813. Obtenido de <https://docplayer.net/45207338-The-effect-of-job-satisfaction-integrity-and-motivation-on-performance.html>
- Bakotić, D., & Babić, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 206 - 213.
- Bilbao, J., & Vega, M. (2010). *NTP 394: Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal.
- Buble, M. (2006). *Management*. . Ekonomski fakultet Split.

- Chiang, M. M., Riquelme, G. R., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext)
- Dajani, M. (2015). The Impact of Employee Engagement on Job Performance and Organisational Commitment in the Egyptian Banking Sector Management Sciences. *Journal of Business and*, 3(5), 138 – 147. Obtenido de <https://doi.org/10.12691/jbms-3-5-1>
- Dickin, K., Dollahite, J., & Habicht, J. (2010). Job satisfaction and retention of community nutrition educators: The importance of perceived value of the program, consultative supervision and work relationships. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 42(5), 337–344. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jneb.2009.08.008>
- Fadlallh, A. (2015). Impact of Job Satisfaction on Employees Performance an Application on Faculty of Science and Humanity Studies University of Salman Bin Abdul-Aziz-Al Aflaj. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 2(1), 26 – 32.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, & Konopaske, R. (2012). *Organizations Behavior, Structure Processes* (Cuarta ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.
- Hidayat, S., Hadiyuswara, I. G., Atomy, S., & Surani, D. (2019). Achievement of organizational performance: the role of jobmotivation, job satisfaction, and job productivity. *Jurnal Manajemen Bisni*, 10(2), 164-176. Obtenido de 164-176.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., & Keshavarzi, S. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67-71. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791116300841>
- Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del

Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175 - 186. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci\\_arttext&tlng=p](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_arttext&tlng=p)

Kar, F., Bin, M., Sorooshian, S., & Bin, S. (2016). Implementation Of Total Quality Management And ISO 9000 Certification. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*, 1(6), 33 - 36.

León, S. (2018). El marco normativo de los acuerdos colectivos no cubre las expectativas negociales de los empleados públicos sindicalizados. *Inciso*, 20(2), 56-74. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6808315>

Luthans, F. (2012). *Organizational behavior an evidence-based approach*. Nebraska: McGraw-Hill Irwin.

Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1 - 2. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100194&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100194&script=sci_arttext)

Marin, H. S., & Placencia, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.

Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci\\_arttext&tlng=n](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext&tlng=n)

Neupane, R. (2015). Effects of Coaching and Mentoring on Employee Performance in the UK Hotel Industry. *International Journal of Social Sciences and Management*, 2(2), 123 – 138. Obtenido de <https://doi.org/10.3126/ijssm.v2i2.12323>

- Newsham, G., JayBrand, C., Veitch, J., Aries, M., & Charles, K. (2009). Linking Indoor Environment Conditions to Job Satisfaction. *Building Research & Information*, 37(2), 129-147.
- Orgambídez, A., Pérez, P., & Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69 - 77. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1576-59622015000200002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622015000200002)
- Priyadarshni, N. (2016). To study the impact of employee engagement on employee productivity and motivational level of employee in retail sector. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 41 – 47.
- Rahim, S., & Daud, A. (2013). Employees' Job Satisfaction and Its Influence on Willingness to Work in Teams. *Journal of Management Policy and Practice*, 14(1), 127 - 140.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior*. San Diego: Prentice Hall San Diego State University.
- San Antonio, T. (2017). *La motivación en la empresa. Los factores higiénicos y motivacionales de Frederick Herzberg*. Universitat Abat Oliba CEU, Departament de Psicologia; Acereda Extremiana, Amparo. Catalunya: Universitat Abat Oliba CEU. Obtenido de <https://www.recercat.cat/handle/2072/287874>
- Sánchez, M. G., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701 – 716. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>



- Sonnentag, S. (2001). *Chapter 1 Performance Concepts (Sabine Son)*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Thomas, A., & Sudhakumar, J. (2014). Factors Influencing Construction Labour Productivity: An Indian Case Study. *Journal of Construction in Developing Countries*, 19(1), 53–68.
- Vargas, T., Vizzuett, V., Montiel, E., Becerra, L. E., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(13), 129-153. Obtenido de <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>
- Vázquez, R. (2018). Cambio estructural y productividad laboral en la industria. Un análisis global\*. *El trimestre económico*, 85(338 ), 277-310. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-718X2018000200277](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-718X2018000200277)
- Zúñiga, L. M., Fernández, I. L., & Aguilar, M. (2020). Satisfacción y bienestar laboral en trabajadores de una Estancia para Adultos Mayores de Morelia, Michoacán. *Revista Electrónica Del Desarrollo Humano Para La Innovación Social*, 7(14), 100 - 113.

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de encuesta al personal de satisfacción laboral

#### Objetivo

- Analizar la satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa confecciones “D’MISHELS” de la ciudad de Ambato”

#### Instrucciones:

- Sea sincero y veraz.
- Señale con x la respuesta correcta.

#### Datos generales:

Edad: .....

Sexo: .....

Cargo que desempeña: .....

Tiempo en la empresa: .....

Ítems	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara Vez	Nunca
<b>Comunicación</b>					
1. ¿Su supervisor le comunica al gerente la expectativas y necesidad del personal?					
2. ¿El supervisor le comunica a usted las decisiones tomadas por la gerencia?					
<b>Condiciones de trabajo</b>					
3. ¿Cuenta usted con todas las herramientas y recursos suficientes para cumplir con su actividad laboral?					

4. ¿Considera usted que se previene riesgos físicos y psicológicos en su puesto de trabajo?					
<b>Motivación</b>					
5. ¿Se siente valorado como empleado de la organización?					
6. ¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento que le brinda la empresa?					
<b>Salario</b>					
7. ¿Está satisfecho con su sueldo?					
8. ¿Considera usted que cada uno de sus compañeros gana lo que merece por su trabajo?					
<b>Cultura empresarial</b>					
9. ¿Es clara la misión y visión de la empresa para cumplir con su actividad laboral?					
10. ¿La empresa protege a su personal de la discriminación y acoso laboral?					
11. ¿La empresa se toma el tiempo para celebrar su éxito junto con su personal?					
<b>Productividad</b>					
12. ¿Conoce usted el momento del día en el cual es más productivo?					
<b>Reconocimiento</b>					
13. ¿La empresa reconoce las tareas que usted realiza?					
14. ¿Las condiciones laborales de salario, vacaciones, beneficios sociales y horario de trabajo son satisfactorias?					

<b>15.</b> ¿La empresa le brinda oportunidades para desarrollar su carrera profesional?					
<b>Clima laboral</b>					
<b>16.</b> ¿La relación con los compañeros trabajo es buena?					
<b>17.</b> ¿Usted se siente parte de un equipo de trabajo?					
<b>18.</b> ¿El ambiente de trabajo ayuda a la prevención del estrés?					
<b>Promoción</b>					
<b>19.</b> ¿La empresa le brinda oportunidades de promoción?					
<b>20.</b> ¿La empresa le brinda oportunidades de formación continua y capacitación?					

