



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNOLÓGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

TEMA:

**ESTUDIO DE LA SATISFACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
AGRÍCOLA PURA VIDA S.A, EN EL PERIODO 2017**

AUTORA:

Serrano Tomalá Fernanda Gabriela

TUTOR:

Ramón Guzmán Hernández

Guayaquil – Ecuador 2017

DEDICATORIA

Dedico el trabajo de titulación a Dios por brindarme las fuerzas necesarias para cumplir con las metas trazadas. Y a mi padre, por ser parte fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional y por los consejos que me guían por el camino del bien.

Fernanda Serrano

AGRADECIMIENTO

Agradezco Al Instituto tecnológico bolivariano, por la preparación académica que se ha impartido a lo largo de mi carrera.

A la empresa Agrícola Pura Vida S.A. por la disponibilidad que me brindaron para la realización de este trabajo de titulación. Y a todos y cada una de las personas que han estado en mi vida profesional y de manera especial a la Ing. Ramón Guzmán por guiarme y aconsejarme durante el transcurso de la elaboración de este proyecto.

Fernanda Serrano

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Estudio de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa AGRÍCOLA PURA VIDA S.A” y problema de investigación: ¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores, de la empresa AGRÍCOLA PURA VIDA S.A, ubicada en la comuna El Azúcar de provincia de Santa Elena– Ecuador, en el periodo 2016? , presentado por Fernanda Serrano como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Fernanda Gabriela Serrano Tomala

Tutor:

Ramón Guzmán Hernández

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Ramón Guzmán Hernández en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación *Estudio de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa AGRICOLA PURA VIDA S.A. en el periodo del 2017, de la modalidad de semi-presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Ramón Guzmán Hernández

Firma

No. de cedula: E282160

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en
Administración de empresas.

Tema

“Estudio de la satisfacción laboral y su influencia en la
productividad de los trabajadores de la empresa agrícola pura
vida en el periodo del 2017 ”

Autora: Serrano Tomalá Fernanda Gabriela

Tutor: Ramón Guzmán

RESUMEN

La satisfacción laboral es parte fundamental para el mejoramiento de los procesos y la productividad en las organizaciones se propone implementar un plan de mejoras en la empresa AGRICOLA PURA VIDA S A, ubicada en la Provincia de Santa Elena, con el objetivo de que los colaboradores se sientan satisfechos en su puesto de trabajo, la cual servirá como guía para la gestión del departamento de Talento Humano. En cuanto a la metodología aplicada, se relacionó las dos variables de la investigación para tener un concepto claro de ellas, las técnicas aplicadas en la investigación tales como: la encuesta y la entrevista, nos permitirá determinar cuáles son las falencias que llevan a tener una baja productividad en la empresa. Con el fin de mejorar el clima laboral y de esta manera obtener los logros deseados para la empresa.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en
Administración de empresas.

Tema

“Estudio de la satisfacción laboral y su influencia en la
productividad de los trabajadores de la empresa agrícola pura
vida en el periodo del 2017’.

Autora: Serrano Tomalá Fernanda Gabriela

Tutor: Ramón Guzmán

ABSTRACT

Job satisfaction is a fundamental part of improving processes and productivity in organizations. It is proposed to implement an improvement plan in the company AGRICOLA PURA VIDA SA, located in the Province of Santa Elena, with the aim of having employees sit satisfied in their job, which will serve as a guide for the management of the Human Talent department. As for the applied methodology, the two variables of the research were related to have a clear concept of them, the techniques applied in the research such as: the survey and the interview, will allow us to determine what are the shortcomings that lead to having a low productivity in the company. In order to improve the working environment and in this way obtain the desired achievements for the company.

INDICE GENERAL

Contenido:	paginas:
Caratula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Certificación de aceptación del tutor.....	IV
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	V
Certificación de aprobación de URKUND.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract	VIII

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Causas del problema y consecuencias.....	2
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Evaluación del tema.....	4
Variables de la investigación.....	5
Objetivos.....	5
Objetivos generales.....	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación e importancia.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	12
Fundamentación legal.....	21
Variables de la investigación.....	32
Definiciones y conceptos.....	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Caracterización de la empresa.....	35
Diseño de investigación.....	38
Tipo de investigación.....	39
La población y la muestra.....	39
La población.....	39
La muestra.....	39
Métodos.....	40
Métodos empíricos.....	40

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados encuesta.....	42
Análisis e interpretación de resultados entrevista.....	58
Plan de mejoras	59
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Bibliografía.....	63
Anexos.....	64
Anexo 1 Organigrama de la empresa	
Anexo 2 Logotipo de la empresa	
Anexo 3 encuesta	
Anexo 4 entrevista	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 organigrama.....	36
Gráfico 2 puesto de trabajo.....	42
Gráfico 3 tiempo.....	43
Gráfico 4 actividades.....	44
Gráfico 5 remuneración.....	45
Gráfico 6 actitud de jefes.....	46
Gráfico 7 desempeño.....	47
Gráfico 8 trabajo en equipo.....	48

Gráfico 9 comunicación.....	49
Gráfico 10 motivación.....	50
Gráfico 11 funciones.....	51
Gráfico 12 retroalimentación.....	52
Gráfico 12 reconocimiento.....	53
Gráfico 13 resultados de la encuesta.....	54

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 población.....	35
Cuadro 2 muestra	35
Cuadro 3 aspectos evaluados de la encuesta.....	51
Cuadro 4 plan de mejoras.....	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La globalización es un aspecto complejo que afecta a los niveles social en lo económico, socio político y cultural. No se trata de niveles autónomos y que todos ellos se complementan en un sistema global, al que conforman el capitalismo neoliberal, en el desarrollo tecnológico.

En la actualidad existe un cambio en las administraciones económicas de los países el cual opera en un medio no definido y predomina la flexibilidad, la innovación y el perfeccionamiento continuo, se necesita un líder que oriente al cambio con información clara, con la capacidad de lograr organizaciones abiertas al aprendizaje.

Ante este escenario, la competitividad internacional se presenta mediante nuevas formas de competencias económicas, donde prima la tecnología y la calidad, el paso de producciones masivas a flexibles a partir de necesidades del consumidor, así como la demanda creciente del personal de alta calificación para dirigir y/o participar directamente en los procesos productivos y/o de servicios técnicos y educativos.

La satisfacción laboral para muchas entidades de la producción y los servicios es un tema que lo toman a la ligera y no ven la importancia de invertir en ello, si las organizaciones brindaran más oportunidades de crecimiento a su personal tendrían un mejor desempeño en sus labores, ya que esto brinda resultados positivos en la productividad.

La organizaciones que descuida la importancia de tener un personal satisfecho crea un ambiente de trabajo conflictivo falta de interés en las labores, irresponsabilidad, rotación de personal, ausentismo, etc. Es vital velar por la satisfacción de los trabajadores, la motivación es palabra clave para mantener un equipo de trabajo comprometido en las organizaciones de esta manera la productividad será mayor para la organización y comprometerse en la mejora continua para obtener

personal satisfecho y comprometidos obtener lo deseado para la organización.

La satisfacción laboral indica que los principales factores de del trabajo debe ser estimulante, recompensado y compañeros colaboradores. Los trabajadores prefieren un puesto de trabajo donde puedan desarrollar sus habilidades, conocimientos, retroalimentación y de lo bien que está haciendo su trabajo, en cambio los puestos de trabajo que tienen pocos retos causan inconformidad, pero demasiados retos causan frustración y fracaso. En un tiempo de terminado los trabajadores experimenta placer y satisfacción.

Los trabajadores se siente satisfechos si la oferta de sueldo va igual a las expectativas del puesto y de los retos del mismo es una manera justa y congruentes. Del mismo modo. Los asensos deben ser tomados por las habilidades del individuo y la selección debe ser justo ,honesto e imparcial, los trabajadores tienden a sentirse satisfechos.

Agrícola Pura Vida, es una empresa privada dedicada al cultivo de uva, en la provincia de Santa Elena, hace cinco años comenzaron con la producción de uva de mesa, con personal responsable y comprometido. En la actualidad las empresas participan en un mercado dinámico que les exigen nuevas habilidades y competencias que va de la mano con la oferta de sueldos.

Situación del conflicto

En los últimos años la empresa ha presentado cambios muy constantes, de tal manera que las exigencias y la responsabilidades son más para los trabajadores de la empresa, la falta de comunicación entre jefes y trabajadores es una de las causas que se presentan en la empresa, falta de oportunidades de progreso o desarrollo personal, los sueldos no compensan con la carga laboral excesiva.

La motivación hacia el personal es una parte importante en la empresa, un trabajador motivado es más comprometido y con ganas de sumar, la motivación es una de las base de la productividad laboral.

La alta rotación de personal es una de las consecuencias que se presentan en la actualidad al no contar con una persona quien dirige y controle las actividades del personal.

La falta de organización de cada departamento y las funciones del personal no se encuentra definidas por la cual esto genera malestar en los trabajadores y las exigencias que se imponen superan el trabajo de cada uno que conforman la empresa.

Estas y otras manifestaciones han sido reconocidas en trabajos de investigación que se han relacionado con el tema así por ejemplo:

Weinert, (1985) nos indica que a lo largo del tiempo el desarrollo de la organización ha recibido varios cambios, por el cual nos indica cuales son las razones de este, nos indica que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad, relación negativa entre la satisfacción y las perdidas horarias, relación entre satisfacción y clima organizativo, las organizaciones ven la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los trabajadores, el cual también se preocupan por los objetivos de los trabajadores y de la calidad de vida de ellos.

También indica que las organizaciones destacan sus aspectos y sus reacciones en el nivel de satisfacción e insatisfacción del trabajador, nos aclara: “en este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)”

Robbins (1996) nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad –puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el

desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

Nos manifiesta que los factores importantes, que nos llevan hacia la satisfacción es tener un ambiente laboral en el cual los trabajadores se sientan satisfecho y de esta manera mejora la productividad o permanencia, paramejorar los niveles de exigencia.

Delimitación Del Problema

Campo: Administración

Área: Talento Humano

Aspectos: satisfacción laboral, productividad de los trabajadores.

Tema: Estudio de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa AGRÍCOLA PURA VIDA.

Formulación del Problema

¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores, de la empresa AGRÍCOLA PURA VIDA, ubicada en la comuna El Azúcar de provincia de Santa Elena– Ecuador, en el periodo 2016?

Evaluación del Tema

Delimitado.- La población está conformada por 123 trabajadores de la empresa AGRICOLA PURA VIDA

Factible.- Cuenta con el apoyo de los administradores de la empresa para realizar el proyecto

Claro.- El problema que se plantea está redactado de una manera fácil de comprender e identificar.

Evidente.- En el problema se identifica el estudio de la satisfacción laboral y su influencia de la productividad de los trabajadores.

Relevante.- el estudio realizado va dirigido al departamento de recursos humanos para proponer una mejora en la satisfacción laboral y su influencias en la productividad.

Variables de la investigación

Variable independiente: Satisfacción laboral

Variable dependiente: Productividad del trabajador

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AGRICOLA PURA VIDA, para el mejoramiento de la productividad.

Objetivos Específicos

- Argumentar la importancia de la satisfacción de los trabajadores en el incremento de la productividad laboral
- Proponer un plan de mejoras la satisfacción del personal
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad

Justificación

El siguiente trabajo va enfocado a la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Agrícola Pura Vida.

Satisfacción laboral es la conformidad de los trabajadores respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Directamente se relaciona a la buena marcha de la empresa, la calidad presentada y los niveles de rentabilidad y productividad.

Si la satisfacción laboral no es la deseada se produce la insatisfacción lo cual incide en el aporte de los trabajadores y a los logros de la empresa.

Esta investigación se realiza porque los resultados que se obtienen no son los deseados, la carga de trabajo es la principal consecuencia que se presenta y la falta de motivación a los trabajadores.

La comunicación entre empleador y trabajador se ha perdido por actitudes prepotentes y exigencias de funciones que no le competen al trabajador.

Los resultado de esta investigación busca mejorar la productividad de los trabajadores de la empresa Agrícola Pura Vida, de esta manera implementar estrategias, para la buena satisfacción de los trabajadores, particularmente en las áreas administrativas, supervisión y operativa, el mejoramiento de la satisfacción de los trabajadores y realizar de una manera más efectiva la gestión de recursos humanos.

La parte beneficiada serán los clientes y la empresa, porque se tomarán medidas para mejorar el ambiente de trabajo del personal.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACION TEORICA

Antecedentes históricos

Según Rosillo, Velázquez, (2012), "La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio "en Observatorio de la Economía Latinoamericana, Cuba. Algunos aspectos que dan cuenta de la evolución del término satisfacción laboral, asociado a la calidad de vida en el trabajo son:

En la década de los 70 en los Estados Unidos cobra un especial interés la preocupación por la calidad de la vida en el trabajo, donde la calidad de vida laboral logra un alto reconocimiento por sus actuaciones en humanizar el entorno laboral en el trabajo garantizando la atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. El tema de la calidad de vida laboral fue difundido aparte de ese momento a EE.UU y en Europa, donde las escalas que adquiere se distancian de los planteamientos iniciales ligados al Desarrollo Organizacional.

Según la propia autora, el estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo, esta con mayor repercusión en EE.UU, fiel a sus orígenes Y en Europa se identifican con la corriente de la humanización del trabajo la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica.

Rosillo, Velázquez (2012), hace referencia al trabajo realizado por Álvarez López (1993), el cual se sustenta en los resultados de las investigaciones iniciadas por López (1993 y 1994) el cual ha sido desarrollando para utilizarlo de manera inicial para medir "él querer hacer", o "motivación concreta" de la satisfacción laboral como también fue denominado. A partir del fundamento teórico general de estos enfoques sistémicos Álvarez elaboró un modelo que incluye las características que deben ser

consideradas partiendo de 5 direcciones básicas (subsistemas) asociadas al análisis de la motivación y por ende mejorar la satisfacción laboral en la organización.

Para Velázquez Zaldívar, (2001), citado por Álvarez López (1993), plantea a partir de los cinco direcciones básicas asociadas a la motivación en los cuales debe estar centrada la satisfacción laboral que establece Álvarez, el enfoque centrado en la GESTIÓN y por ende a de la Seguridad e Higiene Ocupacional, considerando que es necesario para mejorar la productividad, calidad y competitividad en las organizaciones.

El tema de la insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente. Cada vez es más importante preocuparnos para eliminar las fuentes de insatisfacción laboral para evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede contribuir a disminuir la productividad en el trabajo, a deteriorar la imagen de la empresa, que incluye la afectación a la calidad; por lo tanto, es de vital importancia atender esta problemática para lograr una actitud positiva del talento humano frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma.

A partir del estudio de trabajos de investigación previos relacionado con el tema de investigación de la satisfacción laboral, se resumen los principales aspectos

Según Olivia Torres (Monografía.com, s/a), en el trabajo titulado: Investigación de Campo: "Insatisfacción Laboral", la satisfacción en el trabajo puede ser determinada por:

- El tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés).
- Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldo acorde obviamente a las expectativas de cada uno.

- Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño.
- Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.
- La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la empresa a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-empresa, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

Como resultado de la entrevista realizada por la autora se obtuvieron los siguientes resultados

- En la empresa se atrasaban con el pago de sueldos y hacen trabajar horas extras sin ser pagadas
- No hay posibilidad de crecer dentro de la empresa, ya que no existen las oportunidades para hacerlo
- El ambiente de trabajo es muy pesado y estresante para los empleados. Diariamente se presentan conflictos y riñas entre empleados.
- Los empleados se sienten incómodos en su trabajo al tener que convivir diariamente con sus supervisores, a los cuales los consideran prepotentes y poco amigables
- Los empleados se sienten insatisfechos porque sus opiniones no son tomadas en cuenta y no pueden tomar decisiones relacionadas con su área para poder mejorarla.

En sentido general, la presente investigación nos arrojó datos relevantes en cuánto a la insatisfacción laboral. La empresa "Seguridad Privada y Servicios Corporativos S.A. de C.V" actualmente se encuentra en una situación crítica y está al punto de la quiebra. Sus principales motivos son la falta de independencia de la sucursal, falta de organización, así como la

de recursos económicos, esto desencadena una serie de problemas para la sucursal, que van desde el atraso de salarios al personal hasta falta de cumplimiento a los clientes y disminución en las ventas.

Según la autora, entre las variables relacionadas con la insatisfacción laboral encontradas fueron las siguientes:

- La mala relación con su jefe inmediato o supervisor
- Recompensas Injustas
- Condiciones desfavorables de trabajo
- Toma de decisiones centralizada.
- Falta de motivación
- Mal clima laboral
- Actividades rutinarias.
- La insatisfacción produce una disminución en la eficiencia organizacional.

Otro estudio similar fue realizado por: Alvazar José (2010), en el trabajo titulado: la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de la productividad de los colaboradores.

Según Alvazar José (2014), en su tesis titulada **establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores**, presenta las siguientes conclusiones:

La autora hace referencia a la tesis tomada Guevara (2010), sobre la evaluación de la satisfacción laboral en el cual sostiene que la mejora de los programas de calidad de vida existentes en el trabajo a través de la gestión de recursos humanos; permite propiciar el incremento del bienestar psíquico social, lo cual contribuye de manera positiva en la productividad.

Según el autor, el nivel medio de satisfacción de los colaboradores se debe fundamentalmente, a que la empresa no brinda las condiciones adecuadas para el trabajo, las promociones y ascensos son limitadas, la

empresa no le da valor a la labor realizada, falta de capacitación; necesarios para lograr una mayor productividad.

Alvazar, (2010), afirma que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes de los colaboradores en su trabajo:

- Los colaboradores se sienten satisfechos en su puesto de trabajo se muestran más positivos y los que se encuentran insatisfechos se muestran con actitudes negativas.
- Se entiende que los colaboradores de las organizaciones obtienen de ellas algo más que solo remuneraciones o logros tangibles.
- Las organizaciones satisface las necesidades de trato personal. Por ende, el trato de los compañeros que brindan amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.
- Las indemnizaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de indemnizaciones podría afectar de una manera negativa a los colaboradores y se refleja en los resultados de la organización.

En conclusión es importante el reconocimiento y la remuneración adecuada de acuerdo al desempeño, por lo tanto la empresa en estudio debe desarrollar un programa de incentivos económicos de acuerdo a la productividad de los colaboradores.

La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia.

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer", con los comportamientos de las personas, con su manera, a efecto de optimizar los procesos mediante las maquinas que se utilizan y buen desempeño de los colaboradores.

El análisis integral de los antecedentes históricos, permite advertir que en la actualidad sigue siendo un problema el tema de la satisfacción laboral en el ámbito empresarial, por lo que se justifica continuar con su investigación.

Antecedentes referenciales

Factor Humano

Guadalupe Gutiérrez, (1995) tesis “Factor Humano en el Desarrollo Organizacional” factor humano deviene elemento esencial de la empresa, resulta de gran importancia que los directivos conozcan las características generales y particulares de sus trabajadores y también, en especial, el grado de satisfacción laboral que sienten.

En relación al tema Gutiérrez evidencia su decisivo rol en la entidad donde laboran. Esto genera un impacto en los resultados productivos que resulta en gran medida de las posibles ideas, innovaciones y particularmente sus aportes a la toma de decisiones sobre los cambios organizacionales que tiene una estabilidad en diferentes entidades.

El concepto de “recurso humano” al de “capital humano” ha ido un cambio constante al pasar de los años. Este cambio, más allá de un mero canje de nombre, enfoca a las personas, no sólo como la simple mano de obra básica para producir o brindar servicios sino que pasa a contemplarlas como el elemento esencial que garantiza la creciente competitividad que requiere la empresa. Para ello, es necesario que el trabajador incremente su sentido de pertenencia a la misma, pero esto debe estar precedido de acciones que propendan a dicho objetivo.

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional surge gracias a la comunicación, ya que esta se puede desarticular por partes para entender el comportamiento humano dentro de una organización, donde todo obedece a la forma como se comuniquen y asimile la información dentro de la organización.

La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura.

Por otro lado, William Ouchi propone una teoría "Z", en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones.

Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados.

Robbins (2004, p.4), el comportamiento organizacional "investiga el impacto de las personas, grupos y disposiciones sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con la intención de aplicar los conocimientos obtenidos en la mejora de la eficacia de una organización."

El comportamiento organizacional es uno de las importantes orientaciones para aprender el impacto que los individuos, los grupos y la disposición tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma.

Satisfacción laboral

Ardouin, Bustos, Gayò y Jarpa, (2000, p.7) "La satisfacción es aquella representación que el individuo aprecia al conseguir la recuperación del

equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la someten “Se señala que satisfacción, es la sensación de la relación de una motivación que busca sus objetivos.

Davis y Newstron (1991), la satisfacción es un conjunto de sentimientos y emociones positivas o negativas con que los colaboradores ven su trabajo, se conoce de una actitud efectiva, un sentimiento de satisfacción o insatisfacción relativo hacia algo. Cuando los colaboradores presentan sentimientos positivos, pensamientos o emociones a diversas situaciones, siempre mantendrán una actitud agradable hacia los mismo.

Según Rodríguez, zarco Y González (2009), define la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

Locke (1976), en su estudio de la satisfacción en el trabajomanifiesta siete condiciones de trabajo que genera satisfacción laboral para la mayoría de las personas, los administradores y de recursos humanos están bajo el control de las condiciones en el trabajo:

- Desafío en el trabajo en donde el individuo pueda lidiar exitosamente
- El interés del personal por el trabajo.
- Recompensas que estas directamente relacionadas con las aspiraciones del personal justas y entendibles.
- Trabajo que no sea físicamente desgastante
- Las condiciones físicas deben ser compatibles con las necesidades.

La teoría de Maslow E (1943),manifiesta que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores por lo tanto se establece que este es uno de los factores prevalentes relaciones con su motivación.

Las necesidades según Maslow:

- ***Necesidades fisiológicas:*** Necesidades vegetativas relacionadas con hambre, cansancio, sueño, deseo sexual, etc. estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades completas.
- ***Necesidades de seguridad:*** Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo, etc. Llevan al individuo a protegerse de todo peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de seguridad, el deseo de estabilidad, la huida del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones típicas de estas necesidades de seguridad. Al igual que las necesidades fisiológicas, las de seguridad se relacionan con la supervivencia del individuo. Con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía...
- ***Necesidades de reconocimiento o estima:*** A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, estatus, prestigio, poder, etc., también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima por

tanto relacionadas con la autoevaluación y la autoestima de los individuos. La satisfacción de las necesidades de estima conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, autoaprecio, reputación, reconocimiento, amor propio, prestigio, estatus, valor, fuerza, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede generar sentimiento de inferioridad, debilidad y desamparo. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

- ***Necesidades de auto-superación o de autorrealización:*** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. Son ejemplo de ella autonomía, independencia, autocontrol. Relacionadas con el deseo de cumplir la tendencia de cada individuo a utilizar todo su potencial, es decir, lograr su realización. Esta tendencia se expresa el deseo de progresar cada día más y desarrollar todo su potencial y talento. También conocidas como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.
- ***Necesidades sociales:*** El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones. Relacionadas con la vida social del individuo con otras personas: amor, afecto y participación conducen al individuo a la adaptación o no a lo social. Las relaciones de amistad, la necesidad de dar y recibir afecto, la búsqueda de amigos y la participación en grupo están relacionadas con este tipo de necesidades. Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras

personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él.

Mientras que la teoría de Herzberg (2004), señala que existen factores de motivación intrínsecos de trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos.

Tipos de factores:

- ***Factores higiénicos:*** La presencia de estos factores permiten que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc.
- ***Factores motivacionales:*** La satisfacción es la función del contenido o de las actividades provocadoras e inspiradoras del cargo: Estos son los llamados factores motivadores. Se describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc. Herzberg caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto.

Según Laguna y Mendoza (1994), "la satisfacción de los trabajadores en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e

investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de atención”

Productividad

Stone, (1994), “la productividad es una medida del buen funcionamiento del sistema de operaciones y procedimientos de las organizaciones”. La eficiencia es un indicador de competitividad de las organizaciones en donde los colaboradores se manifiestan de parte de ella.

La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad (Robbins & Judge, 2009). Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008).

Las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales, bien sea material o inmaterial (Vroom & Deci, 1992; Parra, 1998).

De acuerdo con Vroom, citado por Chiavenato (2009), son “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir”: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad Chiavenato (2009: página 252

Asimismo, las personas con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo (Perea, 2006).

Por esta razón, la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la

organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora (Marchant, 2006; Quijano, 2006).

La productividad puede considerarse entonces como la medida global del desempeño de una organización (Prokopenko, 1999; Quijano, 2006).

Desde el punto de vista gerencial, la productividad es entendida como la razón output/input, por lo que es una variable orientada a resultados y está en función de la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno de trabajo (Fernández-Ríos & Sánchez, 1997).

Satisfacción laboral y productividad

Robbins, (1998), "muy pocas investigaciones se han realizado con respecto a los estudios del comportamiento organizacional entre la relación de la satisfacción y productividad. La interrogante es si los colaboradores satisfechos son más productivos que los insatisfechos". Si el entorno de la organización tiene un ambiente laboral agradable para sus colaboradores por ende serán más productivos.

Para, Atalaya Pisco (1999), manifiesta en las primeras teorías en relación entre la satisfacción y el rendimiento de los colaboradores de la empresa son resumidas, que un colaborador en donde se sienta contento es un colaborador productivo en la organización.

La relación entre satisfacción y rendimiento en los colaboradores es más sólida con los empleados que tienen un puesto más alto como supervisión y administración lo cual los hacen más relevantes.

En relación de Robbins, la importancia de la satisfacción y la productividad es el conocimiento y estima de sí mismo. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mayor rendimiento obtendrá más reconocimiento verbal, así como una compensación más justa y probabilidad de ascenso.

A su vez esto genera motivación hacia los colaboradores y el grado de satisfacción será incrementado el cual se refleja en el éxito de la organización (Robbins Stephen, 1993,1998).

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí... ».

La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes.

El planteamiento de Pinilla respecto a la relación entre satisfacción laboral y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.

Según Robbins (2005), señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la

satisfacción del empleado. Existen otros factores que, redundan en la satisfacción y que no forman parte del ambiente laboral, pero que asimismo influyen en la satisfacción laboral. se puede plantear que: la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Para Shultz, (1990), lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

(Robbins, 1998). La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE ECUADOR 2008

TITULO II

DERECHOS

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Se tomó para el presente estudio los siguientes artículos de la constitución de la república del Ecuador, en donde nos manifiesta el derecho de los colaboradores en las organizaciones y sus beneficios y el trato que deben tener en las mismas:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

La ley establece el derecho del trabajo como un deber social tanto económico como personal esto garantiza a los colaboradores los beneficios que ellos tiene dentro de una organización.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento encuentran en situación de desempleo.

El estado será responsable de la seguridad de los colaboradores brindando un servicio de equidad y eficiencia a todos, un beneficio que nos ayudara a cubrir las necesidades particulares y agrupadas.

Capítulo tercero: Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.

Sección novena: Personas usuarias y consumidoras.

Art. 52.-Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

En la ley nos establece que el control de calidad y los procedimientos que les brindan a los consumidores con la cual mantendrán una información precisa y la indemnización de los servicios que fueren en mal estado.

Art. 53.-Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El estado brindara su respaldo a los daños y perjuicios ocasionados por las negligencias o descuidos de personas que están en cargos públicos, por brindar insatisfacción a los consumidores.

Art. 54.-Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad

defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las entidades y las personas que brindan servicios serán sancionados si no cumplen con lo establecido en la ley y pongan en riesgo la vida de los consumidores.

Art. 55.-Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Nos establece que las personas pueden promover los derechos y defender.

Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Objetivo

La Constitución de la República del Ecuador establece que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable. Lo anterior implica que el Estado tiene un rol fundamental en impulsar actividades económicas que garanticen a los trabajadores oportunidades de empleabilidad, remuneraciones justas, condiciones saludables de trabajo, estabilidad y seguridad social, así como un horario de trabajo que permita conciliar el trabajo con la vida familiar y personal. De la misma manera, la garantía de un trabajo digno exige crear condiciones que impidan la discriminación en el espacio laboral y que permitan abolir los tipos de trabajo que precarizan la condición laboral y la dignidad humana. En este sentido, el presente diagnóstico tiene el objeto de analizar las tendencias en las diferentes esferas que componen el trabajo digno, ocurridas en el período 2007-2012, y plantear una línea base para la posterior evaluación del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.

- Oportunidades de empleo
- Trabajo remunerado
- Estabilidad en el trabajo y seguridad social
- Trabajos que deberían abolirse

- Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal

Políticas y lineamientos estratégicos

9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos.

a) Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las Mipymes, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población.

Nos manifiesta que los mecanismos que las entidades tanto públicas como privadas nos garantiza el trabajo digno a todos con la igualdad de condición.

b) Democratizar el acceso al crédito, financiamiento, seguros, activos productivos, bienes de capital e infraestructura productiva, entre otros, para fomentar el desarrollo y sostenibilidad de las actividades económicas de carácter asociativo y comunitario y su vinculación a cadenas productivas y mercados.

El acceso a los créditos y a los financiamientos de las entidades de esta manera tener una productividad y fomentar el desarrollo y sostenibilidad de las entidades.

c) Fortalecer las competencias de fomento productivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el objeto de apoyar iniciativas económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos a nivel local, que aprovechen la especialización productiva y respeten la capacidad de acogida de cada territorio, así como sus potencialidades, conocimientos y experiencias.

Fortalecer a las funciones para desarrollar actividades que permitan mantener un trabajo digno, de esta manera fortalecer los conocimientos y experiencias.

d) Generar mecanismos que posibiliten al Estado asumir el rol de empleador de última instancia, para la generación y conservación de trabajos dignos y fortalecer los programas gubernamentales que amplíen las oportunidades de empleo.

El estado genera mecanismos en donde faciliten y sean los empleadores de esta manera generan un trabajo digno para las personas.

e) Impulsar el teletrabajo como mecanismo de inserción económica productiva, tanto a nivel interno como externo del país, de optimización de recursos de información y telecomunicación, de arraigo y de contribución a la sostenibilidad ambiental.

Impulsar la transformación del desarrollo de las actividades en organizaciones en el sector público y privado. Esto ayudara a la optimización de recursos.

f) Fortalecer el Servicio Público de Empleo con el objeto de impulsar la inserción laboral de los ciudadanos y las ciudadanas y articular la oferta y demanda de trabajo.

Fortalece el trabajo de los ciudadanos y ciudadanas para sí mantener una remuneración justa y que se sientan satisfechos.

g) Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de mujeres y de grupos de atención prioritaria al mercado de trabajo, ya sea de forma remunerada o mediante el apoyo de sus emprendimientos.

El estado está enfocado en el trabajo a mujeres, para de esta manera brindando apoyo a sus emprendimientos.

h) Fortalecer los programas que promuevan la permanencia en el país de personas trabajadoras, así como generar mecanismos de reinserción

laboral y productiva que fomenten el retorno voluntario de los emigrantes ecuatorianos.

El estado fortalece programas para los ciudadanos que están dentro o fuera del país de esta manera generar mecanismos para su permanencia en el país.

9.2. Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos

a) Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de jóvenes al mercado laboral, ya sea a través de un primer empleo o de forma remunerada, a través de pasantías, las mismas que requieren de validación como experiencia profesional.

El estado fomentara mecanismo para la participación de jóvenes en el mercado laboral de esta manera se cataloga como un primer empleo donde se pueda desarrollar y adquirir conocimientos ,a través de pasantías el cual se valorara los resultados y por ende su nivel de experiencia laboral en las entidades.

b) Apoyar el desarrollo de los emprendimientos juveniles en ámbitos de financiamiento, capacitación, transferencia tecnológica y gestión empresarial.

El desarrollo de las ideas de los jóvenes para la búsqueda de emprendimientos el cual contara con los beneficios necesarios para el mismo.

c) Implementar incubadoras de proyectos, vinculadas a las prioridades del país, que fomenten una cultura de emprendimiento.

Implementar espacios para el soporte y desarrollo de emprendedores potenciales, ayudándolos con capacitaciones reforzando ciertas inquietudes.

d) Profundizar el conocimiento emancipador, como fuente de innovación y desarrollo de formas de producción alternativas que generen trabajos con valor agregado.

El desarrollo de innovación y permitir a una persona o grupo de personas para acceder aun estado.

e) Priorizar el desarrollo de iniciativas económicas vinculadas al desarrollo de las TIC, aprovechando las capacidades desarrolladas en software y de los recursos de la biodiversidad, creando espacios e infraestructura pertinente, que sustenten su productividad.

Priorizar la información a la comunicación con los mecanismo necesarios, de esta manera generar un sustento en la productividad.

f) Implementar estrategias para dignificar los autoempleos de subsistencia, propendiendo a su incorporación al sector laboral formal.

Implementar la dignidad de los empleados e incorporar el trabajo formal.

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales

a) Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

Establecer las normativas e3l cual garantiza a los colaboradores el cumplimiento de sus obligaciones y el empleador los derechos laborales si tener ninguna discriminación en los trabajos.

b) Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población.

En este punto nos indica que las compensaciones deben ser justa, de tal manera cubrir las necesidades de los colaboradores y por ende su satisfacción en las entidades.

c) Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables.

Profundizar la seguridad de los colaboradores más vulnerables, dando oportunidades de trabajo, realizando todo con lo establecido.

d) Profundizar la seguridad social transnacional, a través de convenios y acuerdos con los Estados de destino en los que se encuentren la población migrante.

Nos menciona que el estado profundiza bel convenio con diferentes naciones para la estabilidad de la población migrante.

e) Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

En este punto nos indica que las entidades públicas o privadas, deben de dar seguridad en los puestos de trabajo de tal manera minimizar riesgos laborales.

f) Implementar estrategias que lleven a reducir la informalidad, especialmente mecanismos enfocados a remover barreras de entrada al sector formal, así como a simplificar el pago de impuestos y la aplicación del código tributario.

En este artículo nos indica la reducción de los impuesto de tal manera no existan barreras para el trabajo.

g) Promover medidas que impulsen la existencia y el funcionamiento de organizaciones de trabajadoras y trabajadores, que permitan garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales.

En este artículo nos indica que el estado toma medidas con respecto al funcionamiento de organizaciones, el cual permite y garantiza las obligaciones y sus derechos.

h) Impulsar mecanismos de diálogo y mediación laboral, para garantizar la resolución justa de conflictos.

En este artículo impulsa el dialogo para los conflictos que se presentes en las organizaciones con empleador y empleado.

i) Profundizar y promover las políticas de erradicación de todo tipo de explotación laboral, particularmente el trabajo infantil, el doméstico y de cuidado humano.

En este artículo nos indica la erradicación del trabajo infantil, trabajo que sean explotados y no sean digno para el ciudadano.

j) Implementar mecanismo efectivos de control del trabajo adolescente, para garantizar el derecho a la educación de niñas, niños y jóvenes.

Efectuar el control del trabajo adolescentes con parámetros en donde la educación sea un derecho.

k) Promover políticas y programas que distribuyan de forma más justa la carga de trabajo y que persigan crear más tiempo disponible, para las personas, para las actividades familiares, comunitarias y de recreación.

9.4. Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto-sustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género

a) Actualizar la normativa (Código de Trabajo), conforme a las características actuales del mercado de trabajo, en cuanto a ramas

ocupacionales, tanto profesionales, técnicas, artesanales y de oficios calificados, para orientar adecuadamente las acciones de apoyo del Estado hacia las actividades productivas.

En este punto nos indica que para el mercado de trabajo se calificaran a las personas que tengan títulos el cual tendrán el apoyo del estado.

b) Implementar mecanismos de visualización, cuantificación y retribución social del aporte del trabajo de cuidado humano, de autoconsumo y auto sustento, al sistema económico del país.

c) Establecer mecanismos que permitan democratizar el trabajo de cuidado humano y trabajo doméstico con un enfoque de igualdad y profundizar el apoyo y la protección social para las personas que realizan estos tipos trabajos.

En este punto establece el trabajo doméstico que debe de ser considerado un trabajo como cual quiere otro, recibiendo sus beneficios de ley y una remuneración justa.

d) Fortalecer las actividades de auto sustento y autoconsumo a través de mecanismos específicos para la seguridad de tenencia de recursos, valoración de los saberes y acceso a activos productivos.

Nos establece la seguridad de los recursos y la apreciación de los accesos a un consumo para auto-sustento.

e) Fomentar y apoyar la creación de redes de cooperación y reproducción de actividades de auto sustento, autoconsumo y de cuidado humano a nivel territorial.

Apoyar a las entidades que brindan un servicio de autoconsumo para el bienestar del ciudadano humano.

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral

a) Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

En este punto nos indica que el estrado fomenta las capacitaciones para el desarrollo de los colaboradores, para brindar un desempeño con productividad.

b) Fomentar la colaboración tripartita (Estado, sector privado y trabajadores) en la planificación de la capacitación y la formación ocupacional que incremente la empleabilidad y la productividad laboral.

Con respecto al anterior punto este manifiesta la colaboración de las entidades públicas y privadas para la retroalimentación de sus colaboradores y por ende el mejoramiento de la productividad laboral.

c) Fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación para el trabajo, superando formas estereotipadas o sexistas de ocupación laboral.

Por otro lado las capacitaciones sobre la seguridad en el trabajo, para el conocimiento de todos los colaboradores.

d) Definir y estructurar los programas de formación ocupacional y capacitación para el trabajo, en función de la demanda actual y futura del sistema de trabajo, con la participación de los trabajadores y empleadores.

Nos hace referencia al anterior punto donde fomenta las capacitaciones de la seguridad de los colaboradores en la empresa donde todos

participen ya que está establecido en la ley, brindar este tipo de información y la contratación de una persona especializada en este punto.

e) Generar, sistematizar, consolidar y difundir, información relevante y oportuna, para la formulación de programas de capacitación y formación para el trabajo.

en este caso el departamento de talento humano es el encargado de brindar información y capacitaciones referente a la formación de cada puesto de trabajo; de tal manera que los colaboradores conozcan sobre las funciones.

f) Implementar mecanismos de acreditación de las entidades de capacitación y certificación de competencias laborales y ocupacionales, tanto dentro como fuera del país.

Nos indica que el estado implementa mecanismo donde las entidades que brindan capacitaciones puedan ser valoradas dentro y fuera del país.

g) Establecer programas específicos de capacitación para fortalecer la inclusión de grupos históricamente excluidos del mercado laboral y en condiciones de trabajo digno.

Establecer programas para personas de bajos recursos para poder aspirar a un trabajo digno.

h) Promover la cultura de excelencia en el sector público a través de la formación y la capacitación continua del servidor público.

El puesto público se fomentara las capacitaciones para de esta manera continuar como servidor público.

i) Incluir en los programas de capacitación para el trabajo, instrumentos que permitan la recuperación, fortalecimiento y transferencia de conocimientos, tecnologías, buenas prácticas y saberes ancestrales, en la producción de bienes y servicios.

En este punto nos indica que también conocimiento de la tecnología es de mucha importancia.

j) Ampliar las modalidades de capacitación, acordes a las necesidades y demandas de los ecuatorianos en el exterior, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la capacitación virtual

En este punto nos indica que las personas que tiene las aspiraciones de seguir adquiriendo conocimientos los pueden realizar tanto dentro como fuera del país, ahora con la tecnología se puede realizar desde una capacitación virtual.

Variables de la investigación

Variable independiente: Satisfacción laboral

Variable dependiente: Productividad del trabajador

Definición conceptual

A partir del análisis crítico de los parte de diferentes autores así como la asunción crítica por parte de la investigadores, se presentan las definiciones conceptuales entorno a la categorías principales de la investigación.

Satisfacción laboral

En la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983).

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. En primer lugar, existe una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral a las emociones y sentimientos a las respuestas afectivas.

Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales; así, conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo.

Productividad

La productividad del trabajo es una relación entre la producción y el personal ocupado y reflejo que tan bien se está utilizando el personal en el proceso productivo. El coeficiente entre la producción y el empleo de personal, también nos permite comparar el pasado con el presente y establecer objetivos para el futuro. Esto lo podemos lograr por medio del estudio de cambios en la utilización del trabajo, proyectando los requerimientos futuros de mano de obra, estableciendo la política de entrenamiento de recursos humanos, examinando los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluando los costos laborales, etc. La productividad total de los factores, en cambio, es una medida simultánea de la eficiencia en la utilización conjunta de los recursos.

CAPITULO III METODOLOGIA

Caracterización de la empresa

La empresas AGRICOLA PURA VIDA S.A., fue creada en mayo 2013, iniciándose como parte del Grupo Rueda, nace de la iniciativa y visión de ofrecer productos de calidad a los mejores precios. Ubicada en la provincia de Santa Elena, Ecuador, la empresa se dedica a la producción de uva de mesa, para el consumo interno y externo satisfaciendo así las necesidades de los consumidores.

Agrícola Pura Vida, al momento produce uvas Red Globe y Arra, con la más alta tecnología producen uva de calidad para satisfacer al mercado ecuatoriano y exportaciones a países como Colombia y Venezuela.

También cuentan con el más grande criadero de cordero, uno de los proyectos más importantes a nivel nacional. El objetivo del proyecto es producir animales tanto para pie de cría así como animales para Faena miento. Actualmente cuentan con animales de razas Pelibuey, Blackbelly, Dorper y Katahdin y es manejado por ingenieros especializados en el exterior garantizando la calidad y la frescura de la carne de los animales.

Misión

Importar y comercializar alimentos con los estándares de calidad que satisfagan a nuestros consumidores, generando beneficios para los accionistas, sus empleados y la comunidad a través de la eficiencia de los procesos productivos y de comercialización.

Visión

Crecer en forma sostenida y racional con un equipo humano capaz, con sólidos principios éticos, comprometidos con el Grupo Rueda buscando que sus productos y marcas sean reconocidos por su calidad, y precio justo.

Valores

Nuestros valores van encaminados al constante mejoramiento y productividad alcanzando el liderazgo en el sector en el que nos desenvolvemos.

Somos proactivos y visionarios.

Actuamos con visión. Innovamos para encontrar formas nuevas y mejores de hacer las cosas. Somos líderes en lo que hacemos.

Calidad

Todos nuestros productos se comercializan bajo los más altos estándares de control calidad.

Mejoramiento continuo

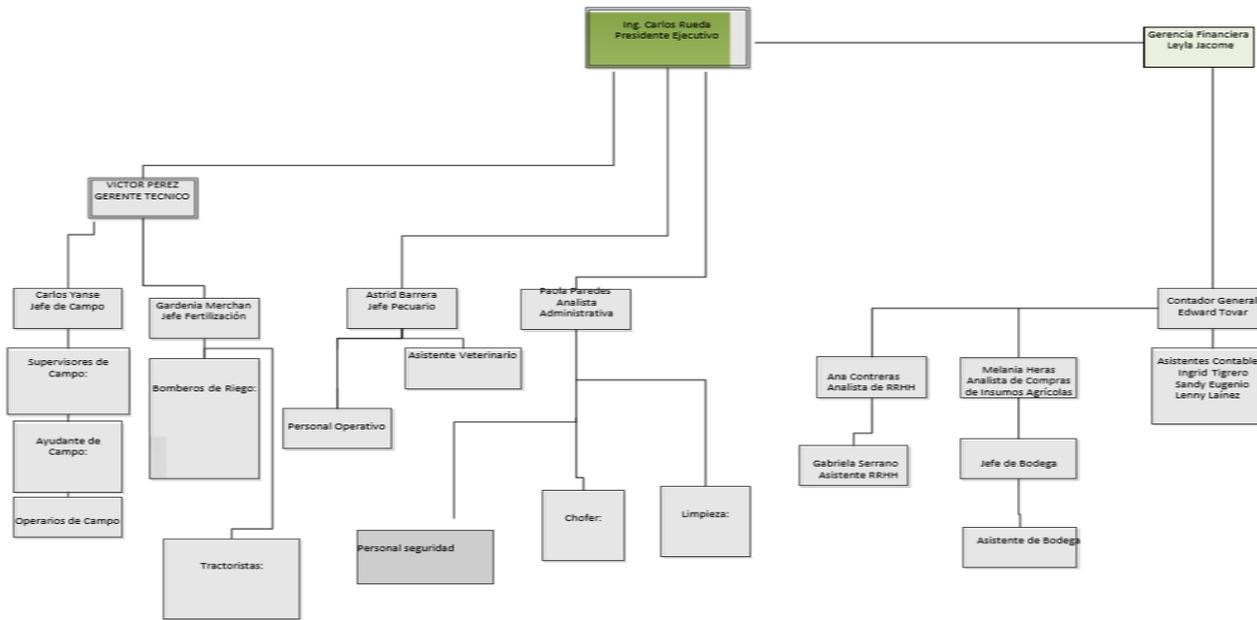
Realizamos siempre continuos cambios pro mejora para nuestros clientes y trabajadores.

Logro

Alcanzamos los objetivos que nos proponemos.

GRAFICO N° 1

ORGANIGRAMA AGRICOLA PURA VIDA



Fuente: AGRICOLA PURA VIDA S.A.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo se utilizó un enfoque de investigación cualitativo-cuantitativo.

Olabuenaga (2012), Afirma que *“El análisis cualitativo surge de aplicar una metodología específica orientada a captar el origen del proceso y la naturaleza de estos significados que brotan de la interacción simbólica entre los individuos”*.

Rodríguez Peñuelas (2010), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.p.32

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación correlacional (correlación entre las variables: satisfacción laboral y productividad de los trabajadores)

Según información extraída ECURED (conocimiento con todos y para todos, 2017), la Investigación correlacional es el tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables.

Población y muestra

Población.

Según Idelfonso (2009), se denomina población a una colección finita o infinita de unidades (individuos o elementos) de las cuales se desea obtener una información. Las unidades de la población pueden ser familias, empresas, personas, amas de casa, etc. En cada unidad es posible medir distintas características, o clasificarlas con arreglo a estas.

Por ejemplo, se puede medir la edad, el nivel de renta, la posición, la actitud hacia un producto, las compras mensuales entre otros indicadores". (Pág. 253).

En Agrícola Pura Vida S.A., la población está conformada por 123 empleados.

Cuadro N° 1.poblacion de Agrícola Pura Vida.

<u>Población</u>	<u>Total</u>
Personal Administrativos	20
Personal operativos	103
Total	<u>123</u>

Fuente: Agrícola Pura Vida S.A.

Elaborado por: Fernanda Serrano

Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38)

La muestra que se utiliza para la investigación es de 43 empleados de la empresa Agrícola Pura Vida

Cuadro N° 2.muestra de Agrícola Pura Vida.

<u>Muestra</u>	<u>Total</u>
Personal Administrativos	10
Personal operativos	23
Total	<u>43</u>

Fuente: Agrícola Pura Vida S.A.

Elaborado por: Fernanda Serrano

Métodos de investigación empleados

Métodos teóricos

Dentro de la investigación se ha considerado el método de investigación inductivo que se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.

Con este método se pudo conocer como se lleva a cabo la satisfacción de los trabajadores de la empresa y poder terminar su influencia en la productividad, para efectuar un plan de mejoras en el departamento de recursos humanos.

Las técnicas que se utilizó como herramienta principal directa fue la observación seguida de la encuesta.

En la empresa Agrícola Pura Vida, se la realizo la encuesta para obtener información acerca del nivel de satisfacción de los empleados; la misma se compone de un sistema de preguntas con una escala de posibles resultados

Métodos empíricos

1.- Encuesta - Según (Tamayo, 2003) “Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Pág. 24).

Para la presente investigación se realizó una encuesta a 20 trabajadores de la empresa Agrícola Pura Vida, con el objetivo de obtener resultados flexibles y abiertos acerca del nivel de satisfacción laboral y su influencia de la productividad de los trabajadores.

2.- Entrevista - La entrevista involucra a personas calificadas para realizar las respectivas preguntas a los sujetos de estudio, para esto, el primero hace las preguntas a cada sujeto y realiza el registro de las respuestas.

Para la presente investigación se realizó la entrevista a la jefa del departamento de Talento Humano, con el objetivo de obtener resultados flexibles y abiertos acerca de la satisfacción laboral y su influencia de la productividad de los trabajadores.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la encuesta y la entrevista que se aplicaron al personal administrativo de la empresa Agrícola Pura Vida, los elementos analizados en esta investigación permitirán evidenciar la relación de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores.

Procesamiento e interpretación de los resultados de la aplicación de la Encuesta.

La encuesta se aplicó a 20 trabajadores de la empresa Agrícola pura para obtener información e identificar las falencias presentadas con respecto a la satisfacción de los trabajadores.

Para la recopilación de la información se realizó el siguiente proceso

- Redactar la encuesta/entrevista
- Imprimir la encuesta/ entrevista
- Efectuar la encuesta/entrevista
- Resultados

A continuación se detallan cada uno de los resultados de las preguntas que se realizaron al personal administrativo de la empresa.

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

1.- Las condiciones físicas del puesto de trabajo donde labora se valoran de:

- a. Agradable 6
- b. Aceptable 10
- c. Incomodo 4

Grafico N° 2



Elaborado por: Fernanda Serrano

Interpretación

El 80% de los encuestados señalaron que su puesto de trabajo es aceptable y no tiene problema alguno, en relación con 20% se siente insatisfecho en su espacio de trabajo.

2.- Cuenta con tiempo suficiente para realizar su trabajo:

- a. casi nunca 13
- b. algunas veces 5
- c. siempre 2

Grafico N° 3



Elaborado por: Fernanda Serrano

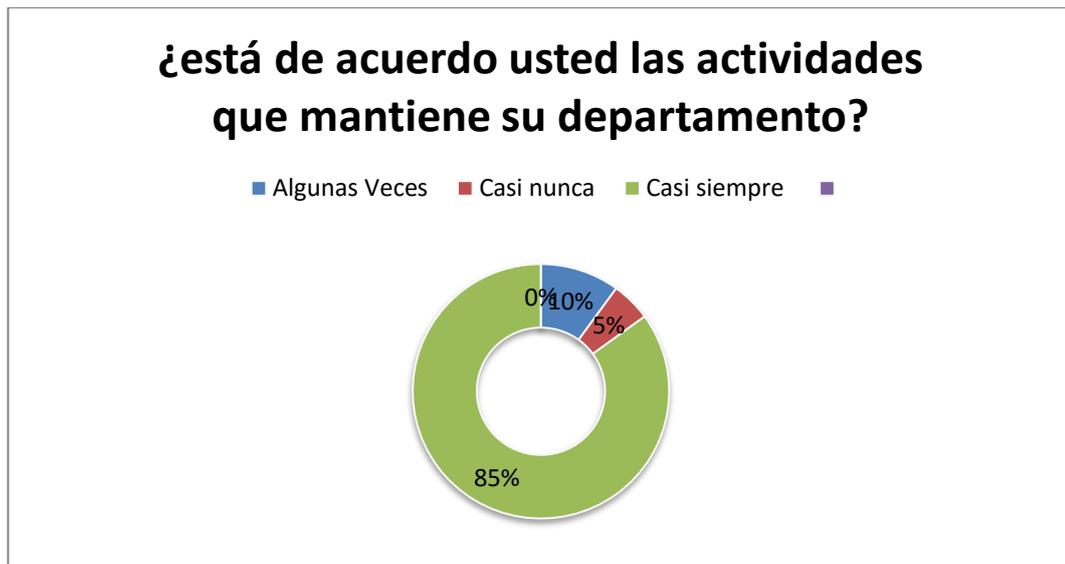
Interpretación

El 70 % de los encuestados señalan que no cuentan con el tiempo suficiente para realizar su trabajo en sus horarios establecidos, por tal razón quedan con pendientes y 30% cuentan con el tiempo suficiente para sus labores diarias.

3.- Está usted de acuerdo con las actividades que mantiene su departamento actualmente en el trabajo:

- a. Algunas veces 2
- b. Casi nunca 1
- c. casi siempre 17

Grafico N° 4



Elaborado por: Fernanda Serrano

Interpretación el 85% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con las actividades que mantienen su departamento, un 15% no se está conforme en las actividades que su departamento mantiene. Del resultado de esta pregunta se puede decir que la mayoría está de acuerdo con sus actividades que realizan diariamente de cualquier otra insatisfacción que se presente.

4.- Usted considera justa la remuneración que recibe por las labores empeñadas:

- a. casi siempre 6
- b. siempre 2
- c. casi nunca 7
- d. nunca 5

Grafico N° 5



Elaborado por: Fernanda Serrano

Interpretación el 60% de los trabajadores no se sienten satisfechos con la remuneración que perciben por sus actividades que desempeñan dentro de la empresa y esto genera inconformidad para algunos, un 40 % está conforme con su remuneración.

5.- Su jefe inmediato tiene una actitud abierta con sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a sus funciones:

- a. siempre 7
- b. algunas veces 11
- c. casi nunca 2

Grafico N° 6



Elaborado por: Fernanda Serrano

Interpretación

El 55% la mayoría de los encuestados señalan que sus puntos de vistas no siempre son tomados en cuenta para sus jefes, un 35% se siente satisfechos con sus jefes ya que sus puntos de vistas son tomados con aceptación y el 10% no son aceptables sus puntos de vistas hacia la empresa.

6.- La forma en que su jefa valora su desempeño es:

- a. muy Buena 4
- b. Buena 12
- c. Mala 4

Grafico N° 7



Elaborado por: Fernanda Serrano

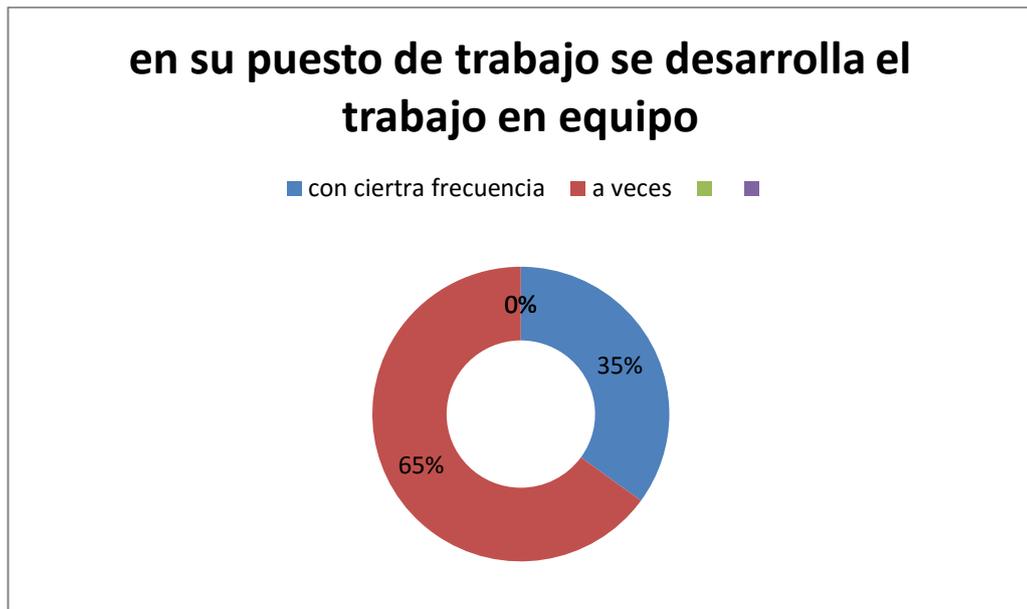
Interpretación

El 80% de la encuestada señala que están satisfechos con el trabajo que brinda para la empresa un 20% está insatisfecho por las labores que realizan pero este porcentaje no afecta a la empresa.

7.- ¿En su puesto de trabajo se desarrolla el trabajo en equipo?

- a. Con cierta frecuencia 7
- b. A veces 13

Grafico N° 8



Elaborado por: Fernanda Serrano

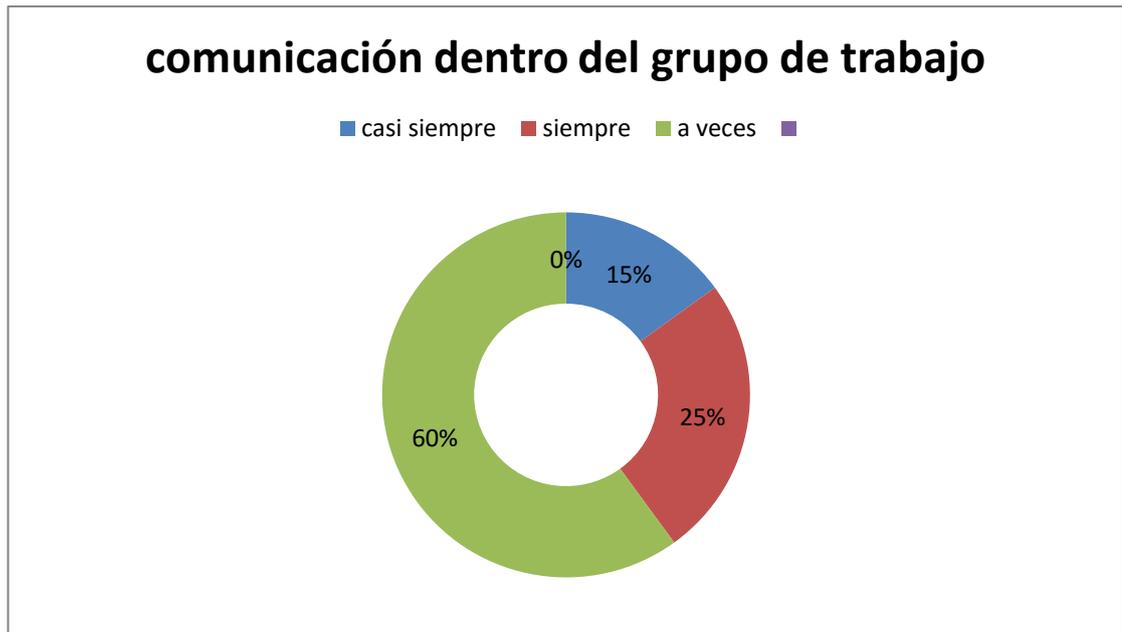
Interpretación

El 65 % señala que el trabajo en equipo no es tan frecuente en la empresa que lo realiza con cierta frecuencia, para el desarrollo de la empresa es importante trabajar en equipo y esto ayuda a la toma de decisiones y también mejora la relación de trabajo.

8.- ¿La comunicación dentro del grupo de trabajo es la deseada?

- a. Casi siempre 3
- b. Siempre 5
- c. A veces 12

Grafico N° 8



Elaborado por: Fernanda Serrano

Interpretación

La mayoría de los encuestados señalan que la comunicación en te el grupo de trabajo de la empresa no es la deseada para la decisión de problemas, con un porcentaje del 40% señalaron que la comunicación en su equipo de trabajo es la aceptable para la toma de decisiones.

9.- Los jefes de la empresa se preocupan por mantener el nivel de motivación de los trabajadores.

- a. Nunca 15
- b. A veces 5

Grafico N° 9



Elaborado por: Fernanda Serrano

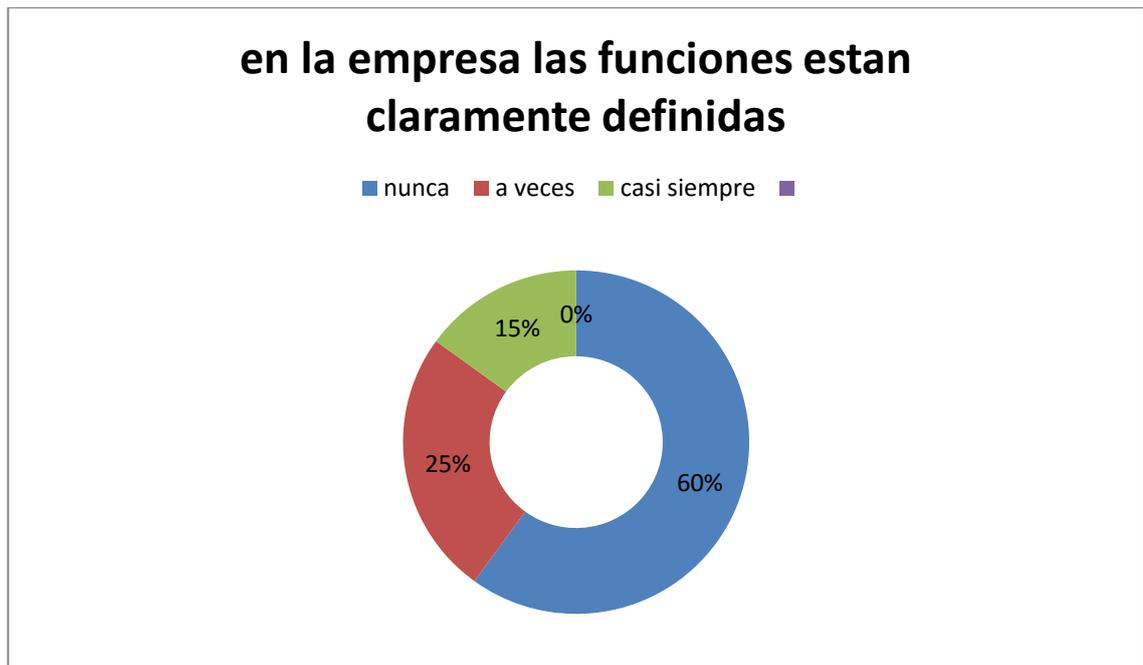
Interpretación

El 75% de los encuestados de la empresa señalan que no se sienten motivado en su lugar de trabajo ya que esto causa un malestar entre ellos un 25 % indican que a veces sus jefes se preocupan por sus satisfacción.

10.- ¿En la empresa las funciones están debidamente compartidas?

- a. Nunca 12
- b. A veces 5
- c. Casi siempre 3

Grafico N° 10



Elaborado por: Fernanda Serrano

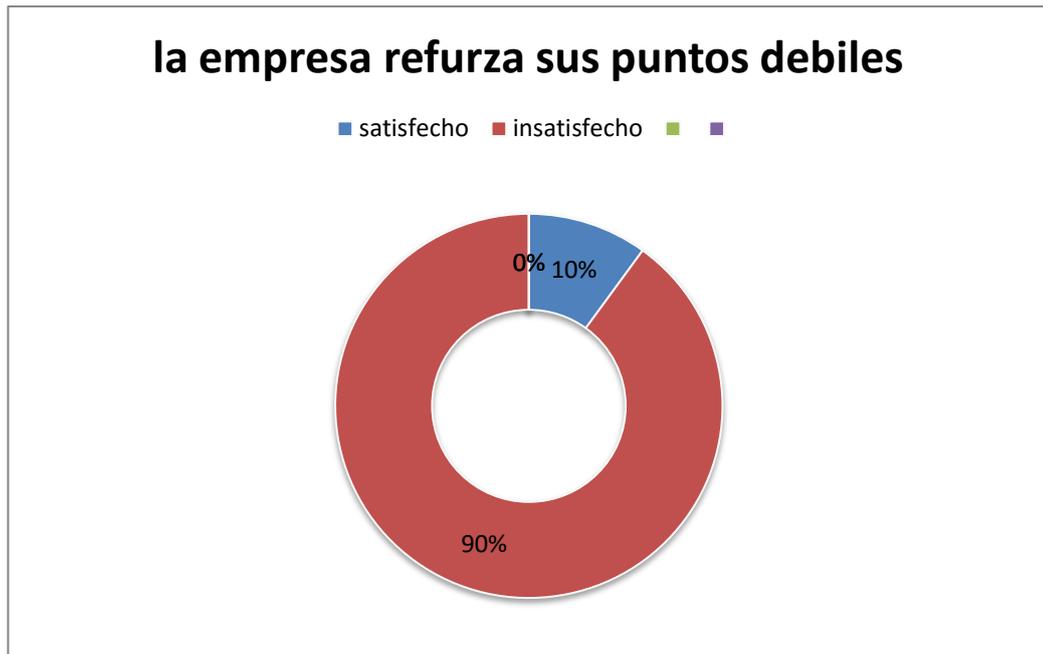
Interpretación

El 60 % de los encuestados señalaron que las funciones no están debidamente compartidas entre los departamentos, un 25% señala que sus funciones están compartidas en ocasiones y el 15% de los empleados están satisfecho con sus funciones.

11.- La empresa refuerza sus puntos débiles brindando retroalimentación necesaria:

- a. Satisfecho 2
- b. Insatisfechos 18

Grafico N°11



Elaborado por: Fernanda Serrano

Interpretación

El 90 % de los encuestados indico su insatisfacción con respecto a la pregunta en mención, por parte de sus jefes no han recibido ningún tipo de capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos, un 10% indica su satisfacción, se debe tomar en cuenta esta situación.

12.- ¿su trabajo es reconocido y valorado por la empresa?

- a. Satisfecho 5
- b. Insatisfecho 12
- c. Muy satisfecho 3

Grafico N° 12



Elaborado por: Fernanda Serrano

Interpretación

El 60% se señala que su trabajo no está siendo valorado en algunas ocasiones que por parte de los jefes no sienten motivación, un 40 % el trabajo que realizan está valorado por sus jefes y eso ayuda al crecimiento dentro de la empresa.

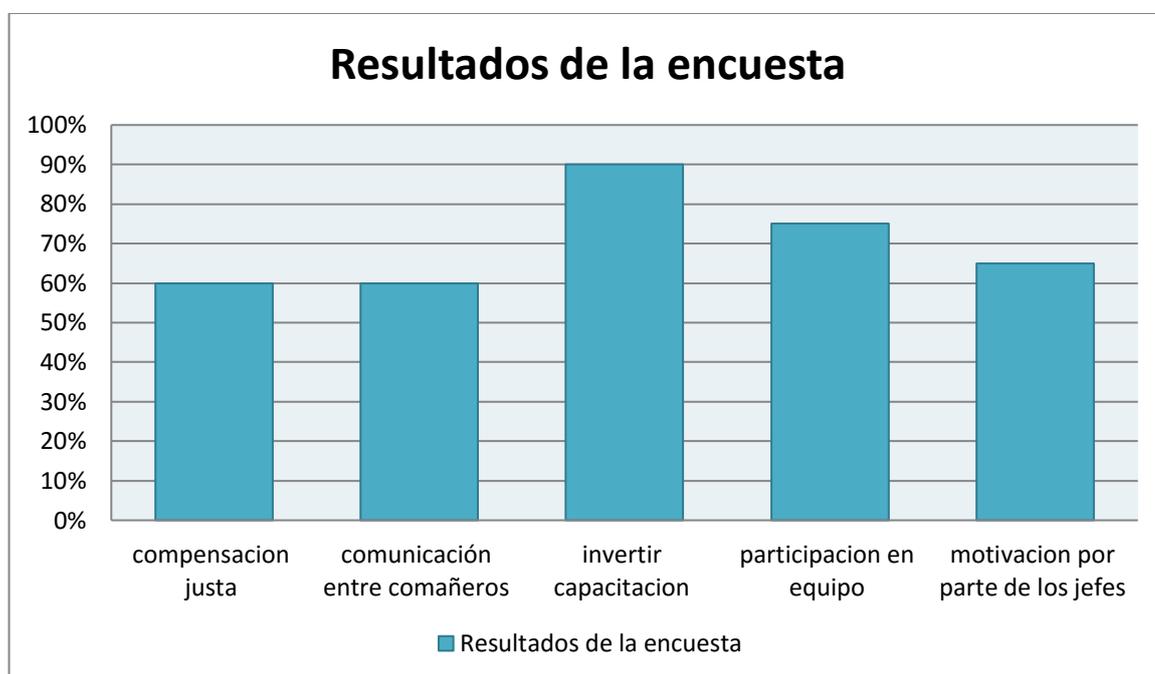
De la encuesta que se realizó al personal administrativo de la empresa Agrícola Pura Vida se evalúa los siguientes aspecto.

Cuadro N° 3

ASPECTOS EVALUADOS	PORCENTAJES
Compensación justa	60%
Comunicación entre compañeros	60%
Capacitaciones	90%
Participación en equipo	75%
Motivación por parte de los jefes	65%

Elaborado por: Fernanda Serrano

Gráfico N° 13 resultados de la encuesta



Elaborado por: Fernanda Serrano

Compensación justa los trabajadores de la empresa Agrícola Pura vida señalaron un 60% su insatisfacción con respecto a la remuneración que perciben en la empresa por sus trabajo. Un buen

sistema de compensación justo logra tener personal satisfecho y resultados esperados para la empresa, tomar en cuenta que una mala compensación salarial o no equilibrada genera en la empresa un bajo rendimiento por parte de los empleados ya que sienten una mala retribución por el trabajo que brindan a la empresa.

Hay que tener presente que un nivel de compensación no adecuado puede afectar a la productividad de la empresa y esto produce un daño en la satisfacción de los trabajadores, por el cual es necesario evaluar cada puesto de trabajo y los conocimientos del personal para de esta manera evaluar y poner remuneraciones justa a los trabajadores.

Comunicación entre compañeros los trabajadores señalaron un 60% su insatisfacción con respecto a la falta de comunicación que existe en la empresa esto dificulta a la toma de decisiones con respecto a temas importante de la empresa.

la comunicación es un grupo de mensajes que intercambia los trabajadores dentro de una empresa, los trabajadores deben de tener en cuenta que tener una buena relación entre compañero genera una buena satisfacción y por ende un trabajo bien realizado, la falta de comunicación entre jefes y empleados afecta en la empresa ya que la información que se presenta a veces no es la esperado por ellos, por eso es necesario mantener una buena relación para discutir los temas importantes de la empresa y de como ellos requieren la información. Un primer paso importante para mejorar la comunicación es definir el desarrollo y las relaciones funcionales a través del intercambio de ideas y sentimientos.

Retroalimentación la mayoría de los encuestados señalo un 90% su insatisfacción a la falta de retroalimentación que no están recibiendo en la empresa, los jefes no se han preocupado con el tema ya que es parte fundamental que los trabajadores reciban una capacitación o un refuerzo con temas respecto a su área de trabajo y tener las actualizaciones

necesarias para la ejecución de su puesto de trabajo y por ende su rendimiento se el deseado por los jefes. La falta de capacitaciones del personal impiden el desarrollo de una empresa, ya que nos brinda una mayor calidad de personal y de esta manera reducirá la rotación del personal.

La inversión en capacitaciones es una buena estrategia si queremos demostrar que cuentan con un personal capacitado para el manejo de las actividades y el rendimiento de la empresa sea lo esperado por los jefes.

Trabajo en equipo un 75% de los encuestados señalo que no es muy frecuente la integración de grupo de trabajo en la empresa, la comunicación es uno de los principales problemas para llevar acaba un buen grupo de trabajo ya que no todos mantienen una buena comunicación,

Motivación el 75% del encuestado señalo que no hay preocupación por los jefes sobre el nivel de motivación a los trabajadores de la empresa, se deben reducir los impedimentos para el buen desempeño del trabajador dentro de la organización y al mismo tiempo producir estímulos suficientemente buenos para lograr un esfuerzo adicional por parte del trabajador, y esto sea reflejado en su productividad.

ENTREVISTA

1.- ¿Se sienten comprometidos con su trabajo y con la empresa?

Si me siento comprometida, pero no siento que la empresa se comprometa con el personal y si nos genera inconformidad porque la mayor parte de nuestras vidas la pasamos aquí y sería motivador si los jefes reconocen todo nuestro trabajo brindado.

2.- ¿Qué cosas creen que faltan para tener un ambiente de trabajo ideal?

Bueno. La relación de los jefes a sus empleados que nuestras opiniones sean escuchadas y mejorar el trabajo en equipo de esta manera generar un buen ambiente.

3.- ¿Qué piensa acerca del manejo de recursos humanos?

Que falta un poco más de compromiso con respecto a la estabilidad laboral y la satisfacción ya que no tenemos esa parte motivacional en donde podamos compartir momentos gratos con todos los compañeros y preocuparse más por nuestro crecimiento profesional y por ende personal.

4.- ¿Existe otro cargo que podría otorgar más satisfacción o un mayor potencial de aprendizaje?

El cargo que tengo actualmente es muy bueno pero las funciones no están bien definidas siento que no me están dando esa oportunidad de crecer y adquirir nuevos conocimientos por que la mayor parte del trabajo es rutinario no nos ponen retos. Bueno a lo personal me gustan los retos y de esta manera poder seguir desarrollándome profesionalmente.

Plan de mejoras para la empresa AGRICOLA PURA VIDA S.A

Cuadro N° 4

PLAN DE MEJORAS					
PROPOSITO	Mantener un óptimo clima laboral dentro de la empresa				
META	Mejorar la productividad de los trabajadores				
RESPONSABLE	Talento Humano				
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Clima laboral	Para mejorar el ambiente laboral es necesario contar con el compromiso de los colaboradores y comunicación efectiva.	Realizando actividades periódicamente con la participación activa de todas las áreas	Según la planificación mensual para llevar el seguimiento de la actividades.	Gerente y jefe de Talento Humano	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA.
Compensación de salario justo	Para mejorar la satisfacción del personal en cuanto al factor económico es importante determinar la remuneración percibida en relación al desempeño de cada colaborador.	Realizando una evaluación de los puestos de trabajo y el desempeño de cada uno de los colaboradores y la responsabilidad de sus actividades.	Elaborando un plan de compensación de acuerdo a las evaluaciones de desempeño	Gerente, Jefe de Talento Humano y Jefe financiero	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA
Formación y desarrollo personal	para obtener los resultados deseados del personal hay que invertir en su formación y desarrollo	Para lograr un plan de capacitaciones, se debe de realizar evaluaciones para ver las falencias	Elaborando una planificación para llevar el seguimi	Gerente y jefe de Talento Humano	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA

	personal	del personal y retroalimentarlas.	ento del Plan de capacitación		
Trabajo en equipo	para lograr la integración de todos los colaboradores y crear un sentido de pertenencia	Integrando a los equipos realizando actividades en donde todos se sientan comprometidos con la empresa.	Elaborando una planificación para llevar el seguimiento del personal	Gerente y jefe de Talento Humano	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA
Reconocimiento del trabajo	El reconocimiento del trabajo es importante en la empresa, los colaboradores se sienten motivados al recibir reconocimientos por una labor eficaz.	Motivar a los trabajadores a través de reconocimientos periódicos.	Elaboran una planificación para llevar el seguimiento del personal	Gerente y jefe de Talento Humano	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA
Establecer objetivos	El establecimiento de objetivos en una técnica para motivar a los empleados.	Establecimiento de objetivos en un periodo determinado, el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido sus retos	Elaboran una planificación para llevar el seguimiento del personal	Gerente y jefe de Talento Humano	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA
Perfil y funciones del puesto	Para que los colaboradores tengan definidos sus responsabilidades y actividades	Evaluar cada uno de los puestos y sus funciones en la	Elaboran Manuales de perfiles y procedimientos	Gerente y jefe de Talento Humano	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA

	dentro de la empresa.	empresa			
El compromiso con la empresa	Para fomentar el sentido de pertenencia de los colaboradores	Compartir un tiempo con ellos y compartir sus experiencias y vivencias esto mejoraría su autoestima.	Elaboran una planificación para llevar el seguimiento del personal	Gerente y jefe de Talento Humano	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA
Comunicación efectiva.	Lograr comunicación efectiva entre los grupos y aportar positivamente a la de decisiones.	Desarrollan actividades grupales para mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores	Elaboran una planificación para llevar el seguimiento del personal	Gerente y jefe de Talento Humano	En las áreas de la empresa AGRICOLA PURA VIDA

Elaborado por: Fernanda Serrano

CONCLUSIONES

En el presente estudio se pudo analizar la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores y determinar de qué manera llegan a tener alguna relación, con la finalidad de identificar las causas que llevan a la baja productividad y a la inconformidad de los trabajadores.

El nivel de satisfacción laboral en la organización no está siendo analizada ni evaluada por los administradores en este caso del departamento de talento humano el cual debe considerar de mucha importancia para el crecimiento de la organización.

Los aspectos que influyen negativamente en la satisfacción del personal son la falta de interés de los administradores en los puestos de trabajos, la falta de comunicación e integración de los jefes, el poco interés en el crecimiento del personal esto genera inconformidad en los trabajadores, por el cual se analizó cada punto para tomar las medidas necesarias e implementar un plan de mejoras para el crecimiento de la organización.

Tratando los puntos más débiles de la empresa con el objetivo de mejorar la satisfacción de los trabajadores y de esta manera tener los resultados deseados por los administradores.

RECOMENDACIONES

- Implementar programas de compensación, con el fin de mejorar la satisfacción del personal a través de reconocimientos, bonificaciones, premiaciones, ascensos, etc.
- Realizar un diseño de enriquecimiento del puesto del trabajo, para permitir que los colaboradores adquieran mayores responsabilidades y funciones nuevas, con el objetivo de potencializar sus competencias, evitar la monotonía y aumentar las posibilidades de ascenso.
- La formación del personal debe de ser evaluada, seguir alimentando las faltas de conocimientos en ellos, con capacitaciones, talleres, seminarios etc., para su crecimiento tanto personal como laboral.
- Motivar al personal a desarrollarse individualmente, planteándole objetivos a corto y mediano plazo para motivarlos a su crecimiento.
- Desarrollar programas de integración grupal para mejorar la comunicación entre mandos altos, medios y bajos, de esta manera la toma de decisiones se vuelve efectiva.
- Fomentar el trabajo en equipo para fortalecer el desarrollo de las áreas y crear una cultura organizacional efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Rosillo, Velázquez, Marrero, (2012): "La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163.
- Alfredo Gaspar Quiñones Ronquillo,(2011):El factor humano en el contexto empresarial actual
- Prokopenko Joseph,(1989) La gestión de la productividad
- Velázquez Zaldívar(2001) monografía
- Economipedia(2016),Pirámide de Maslow
- Hannoun, Georgina "satisfacción laboral "tesis Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración, Universidad Nacional de Cuyo (2011).
- Robbins, S.P (1998), "Fundamento de Comportamiento Organizacional"
- Davis K y Newstrom J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México.
- Chiavenato. (2009), Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México

ANEXO

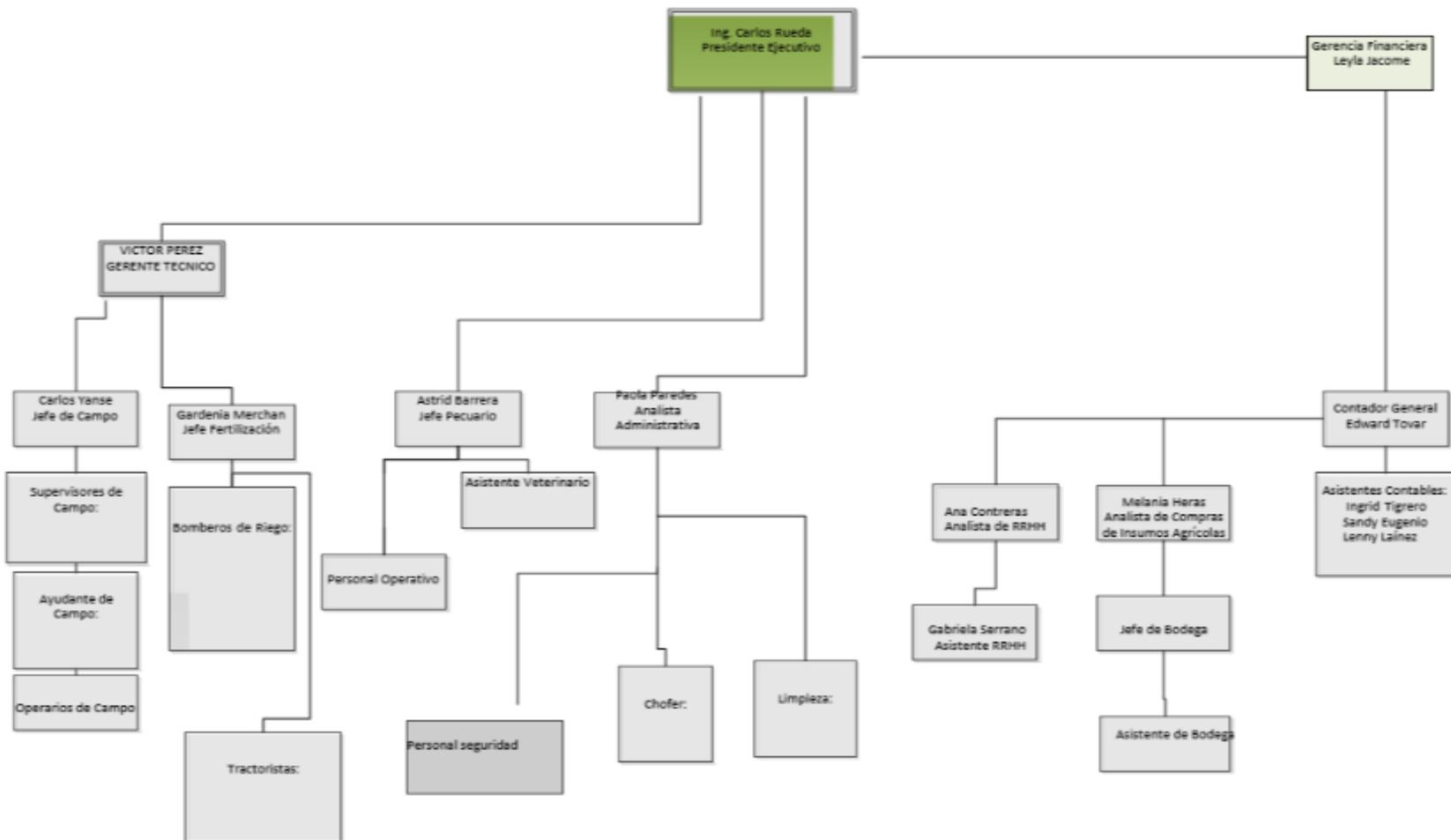


Logo de la empresa



Instalaciones de la empresa AGRICOLA PURA VIDA S.A.

ORGANIGRAMA AGRICOLA PURA VIDA



ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

1.- Las condiciones físicas del puesto de trabajo donde labora se valoran de:

- a) Agradable
- b) Aceptable
- c) Incomodo

2.- Cuenta con tiempo suficiente para realizar su trabajo:

- a) casi nunca
- b) algunas veces
- c) siempre

3.- Está usted de acuerdo con las actividades que mantiene su departamento actualmente en el trabajo:

- a) Algunas veces
- b) Casi nunca
- c) casi siempre

4.- Usted considera justa la remuneración que recibe por las labores empeñadas:

- a) casi siempre
- b) siempre
- c) casi nunca
- d) nunca

5.- Su jefe inmediato tiene una actitud abierta con sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a sus funciones:

- a) siempre
- b) algunas veces
- c) casi nunca

6.- La forma en que su jefa valora su desempeño es:

- a) muy Buena
- b) Buena
- c) Mala

7.- En su puesto de trabajo se desarrolla el trabajo en equipo:

- a) Con cierta frecuencia
- b) A veces

8.- La comunicación dentro del grupo de trabajo es la deseada:

- a) Casi siempre
- b) Siempre
- c) A veces

9.- Los jefes de la empresa se preocupan por mantener el nivel de motivación de los trabajadores:

- a) Nunca
- b) A veces

10.- En la empresa las funciones están debidamente compartidas:

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Casi siempre

11.- La empresa refuerza sus puntos débiles brindando retroalimentación necesaria:

- a) Satisfecho
- b) Insatisfechos

12.- Su trabajo es reconocido y valorado por la empresa:

- a) Satisfecho
- b) Insatisfecho

c) Muy satisfecho

ENTREVISTA

1.- ¿Se sienten comprometidos con su trabajo y con la empresa?

2.- ¿Qué cosas creen que faltan para tener un ambiente de trabajo ideal?

3.- ¿Qué piensa acerca del manejo de recursos humanos?

4.- ¿Existe otro cargo que podría otorgar más satisfacción o un mayor potencial de aprendizaje?



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Estudio de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa AGRÍCOLA PURA VIDA S.A” y problema de investigación: ¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores, de la empresa AGRÍCOLA PURA VIDA S.A, ubicada en la comuna El Azúcar de provincia de Santa Elena– Ecuador, en el periodo 2016?, presentado por Fernanda Serrano como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Fernanda Gabriela Serrano Tomala

Tutor:

Ramón Guzmán Hernández

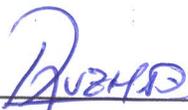
Factura: 001-004-00

NOTARÍA

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Ramón Guzmán Hernández en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Estudio de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa AGRICOLA PURA VIDA S.A. en el periodo del 2017, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.



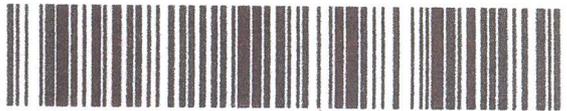
Ramón Guzmán Hernández



Firma

No. de cedula: E282160





Factura: 001-004-000020245

20170901016D09751

CERTIFICA

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901016D09751

Yo, NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME de la NOTARÍA DÉCIMA SEXTA , comparece(n) a **BERNANDA GABRIELA SERRANO TOMALA** portador(a) de CÉDULA 2400144222 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), y es(son) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia de que la(s) firma(s) que antecede(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. Guayaquil, a 24 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:35).


BERNANDA GABRIELA SERRANO TOMALA
CÉDULA: 2400144222


NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME
NOTARÍA DÉCIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 2400144222

Nombres del ciudadano: SERRANO TOMALA FERNANDA GABRIELA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/SANTA ELENA/SANTA ELENA/SANTA ELENA

Fecha de nacimiento: 24 DE ABRIL DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SERRANO MALDONADO GALO JOSE

Nombres de la madre: TOMALA DEL PEZO DALIA ISABEL

Fecha de expedición: 19 DE ABRIL DE 2016

Información certificada a la fecha: 24 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: JOSE RICARDO VERA GARCES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 16 - GUAYAS - GUAYAQUIL



de certificado: 176-072-45139



176-072-45139

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CREDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANA
 APELLIDOS Y NOMBRES
SERRANO TOMALA FERNANDA GABRIELA
 LUGAR DE NACIMIENTO
SANTA ELENA
SANTA ELENA
SANTA ELENA
 FECHA DE NACIMIENTO **1993-04-24**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**

N. **240014422-2**





INSTRUCCIÓN
BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
SERRANO MALDONADO GALO JOSE

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
TOMALA DEL PEZO DALIA ISABEL

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
SALINAS
2010-04-19

FECHA DE EXPIRACIÓN
2025-04-19




DIRECTOR GENERAL

REGISTRAR

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017




053
 JUNTA No.

053 - 241
 NUMERO

2400144222
 CÉDULA

SERRANO TOMALA FERNANDA GABRIELA
 APELLIDOS Y NOMBRES



SANTA ELENA
 PROVINCIA

LA LIBERTAD
 CANTÓN

LA LIBERTAD
 PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN

ZONA: 1





NOTARÍA 16
AB. CECILIA CALDERÓN JACOME

24 NOV 2017

GUAYAQUIL

FOJA(S)

DOY FE QUE ESTE DOCUMENTO ES FIEL COPIA DE SU ORIGINAL.



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Noemi Delgado Arauz

Nombre y Apellidos del Colaborador Firma
CEGESCYT

