



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo la obtención del
Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA. LTDA.

AÑO 2023

AUTORA:

ING. ARIANA YOMIRA ZAMORA PÁRRAGA

DIRECTOR:

LCDO. NELSON XAVIER BUCHELI ESPINOZA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo la obtención del
Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA. LTDA.

AÑO 2023

AUTORA:

ING. ARIANA YOMIRA ZAMORA PÁRRAGA

DIRECTOR:

LCDO. NELSON XAVIER BUCHELI ESPINOZA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2024

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

El suscrito Lcdo. Nelson Xavier Bucheli Espinoza, MSc., director del proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Maestría en Administración de Empresa.

CERTIFICO

Que la **ING. ARIANA YOMIRA ZAMORA PÁRRAGA**, ha cumplido con la elaboración del proyecto de investigación titulado: “**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CIA LTDA, AÑO 2023**”, bajo mi dirección el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, junio de 2024.

Atentamente,



Lcdo. Xavier Bucheli Espinoza, MSc.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTORÍA

Yo, **Ariana Yomira Zamora Párraga**, autora del Proyecto de Investigación titulado: ***“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA. LTDA. AÑO 2023”.*** ” declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad del autor del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondiente a los temas de honestidad académica. Los criterios, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente trabajo de investigación son de total y exclusiva responsabilidad de la autora.



Ing. Ariana Yomira Zamora Párraga

AUTORA

DEDICATORIA

A mi pequeña Amy, quien ha sido mi mayor inspiración y motivación durante todo este proceso. Tus sonrisas y tu amor incondicional han iluminado mis días y me han impulsado a esforzarme cada vez más. Cada página de esta tesis lleva impreso el amor que siento por ti y el compromiso que tengo de construirte un futuro mejor.

Ing. Ariana Zamora Párraga

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, quien ha guiado cada paso de este camino académico y ha sido mi sostén en los momentos de incertidumbre y dificultad.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por brindarme la oportunidad para desarrollar mis estudios y alcanzar este importante logro académico.

A mi tutor de tesis, el Lcdo. Xavier Bucheli, MSc., quiero expresar mi gratitud por su orientación experta, su paciencia y su dedicación durante todo el proceso de investigación y redacción.

A mis padres, Javier y Alexandra, por su amor infinito, sus sacrificios y su inquebrantable apoyo a lo largo de los años.

A mis abuelitos, su ejemplo de dedicación y perseverancia me ha guiado en cada paso que he dado, y su presencia en mi vida es un regalo invaluable que agradezco profundamente.

A Andrés, gracias por tu constante apoyo, comprensión, paciencia y por darme fuerzas para seguir adelante incluso en los momentos más difíciles de la vida.

A mis queridos amigos y compañeros de clases Ángel, Carmen, Marianela y Saira; quienes han sido una fuente invaluable de apoyo y colaboración a lo largo de este trayecto académico.

A cada uno de ustedes, les debo un profundo agradecimiento por su contribución a este logro. Su presencia en mi vida ha hecho de este camino un viaje memorable y enriquecedor que siempre llevaré en mi corazón.

Con todo mi cariño y gratitud,

Ing, Ariana Yomira Zamora Párraga

PRÓLOGO

La satisfacción laboral es un elemento muy significativo en el entorno empresarial contemporáneo, donde la productividad y el rendimiento están estrechamente ligados al bienestar y compromiso de los trabajadores. En este contexto, la presente tesis, titulada "Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda. Año 2023", surge como un esfuerzo por comprender y analizar la dinámica entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores en una empresa manufacturera específica. Por lo que el objetivo primordial de esta investigación es evaluar la satisfacción laboral de los empleados de MAQGRO Cía. Ltda. durante el año 2023, y determinar su impacto en el rendimiento laboral. Para alcanzar este propósito, se ha llevado a cabo un estudio, fundamentado en una sólida metodología que combina la investigación descriptiva y de campo, respaldada por el método deductivo.

Este estudio no solo busca identificar los niveles de satisfacción laboral entre los empleados de MAQGRO Cía. Ltda., sino también comprender los factores que influyen en dicha satisfacción, así como su relación con el desempeño laboral. Los hallazgos de esta investigación no solo beneficiarán a la empresa en cuestión, sino que también aportarán conocimientos valiosos para la toma de decisiones estratégicas.



Firmado electrónicamente por:
DARWIN JAVIER
ZAMORA MAYORGA

Ing. Javier Zamora Mayorga, MSc. en Gestión Agroempresarial

Docente de la UTEQ

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo evaluar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda. durante el año 2023. La empresa, se dedica a la fabricación de maquinarias para la Agroindustria: desgranadoras, molinos industriales y artesanales, mezcladoras de balanceado, trituradoras, así como secadoras, zarandas y clasificadoras. Para el desarrollo del estudio, se aplicó investigación descriptiva y de campo, apoyado en el método deductivo, para los análisis de los datos cuantitativos recopilados. La población objeto de estudio fue de 1 directivo y 20 empleados de áreas como: Gerencia – Administración - Producción – Ventas; el muestreo fue de tipo censal. Se aplicaron entrevistas y encuestas para recopilar información. Los principales resultados determinaron que el área de producción presenta un alto nivel de satisfacción laboral (84%), el área administrativa mostró satisfacción laboral moderada (67%) y el área de ventas mostro así también un nivel moderado de satisfacción laboral (64%). Y entre los factores principales identificados que influyen en el desempeño laboral, está la falta de oportunidades de ascenso. Concluyendo que existen variaciones significativas entre las diferentes áreas funcionales de la empresa, pues se presenta una combinación de aspectos positivos, como incentivos económicos, y negativos, como la falta de oportunidades para hacer carrera profesional dentro de la organización.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Productividad, Evaluación, Empresa agroindustrial.

ABSTRACT

The objective of this research work was to evaluate job satisfaction and its impact on the performance of the workers of the company MAQGRO Cía. Ltda. during the year 2023. The company is dedicated to the manufacture of machinery for Agroindustry: shellers, industrial and artisanal mills, balancing mixers, crushers, as well as dryers, sieves and classifiers. For the development of the study, descriptive and field research was applied, supported by the deductive method, for the analysis of the quantitative data collected. The population under study was 1 manager and 20 employees from areas such as: Management – Administration – Production – Sales; The sampling was census type. Interviews and surveys were applied to collect information. The main results determined that the production area presented a high level of job satisfaction (84%), the administrative area showed moderate job satisfaction (67%) and the sales area also showed a moderate level of job satisfaction (64%). And among the main factors identified that influence job performance is the lack of promotion opportunities. Concluding that there are significant variations between the different functional areas of the company, since there is a combination of positive aspects, such as economic incentives, and negative aspects, such as the lack of opportunities to pursue a professional career within the organization.

Keywords: Job Satisfaction, Job Performance, Productivity, Evaluation, Agroindustrial Company.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1 Problema general	3
1.3.2. Problemas Derivados	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. OBJETIVOS.....	4
1.5.1. Objetivo General	4

1.5.2. Objetivos específicos.....	4
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	7
2.1.1. Satisfacción laboral	7
2.1.2. Ambiente Laboral	7
2.1.4. Desempeño laboral.....	9
2.1.5. Productividad	10
2.1.3. Clima laboral.....	11
2.1.4. Empresas	11
2.1.5. Empresas agroindustriales.....	12
2.1.6. Motivación	13
2.1.7. Competencias	13
2.1.8. Reconocimiento.....	14
2.1.9. Trabajo en equipo.....	15
2.2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.2.1. Antecedentes	16
2.2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral	18
2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	19
2.2.4. Medición de la Satisfacción Laboral.....	21
2.2.5. Métodos y herramientas para medir la satisfacción laboral	21
2.2.5.1. <i>Cuestionario S20/23</i>	21
2.2.5.2. <i>Escala de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall</i>	22

2.2.5.3. Cuestionario de satisfacción de necesidades de Parter	22
2.2.5.4. Escala de satisfacción laboral SL-SPC.....	23
2.2.5. Factores influenciadores de la satisfacción laboral	23
2.3. Teorías sobre el desempeño laboral.....	25
2.4. Desempeño Laboral	26
2.3.1. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	27
2.3.2. Factores que Inciden en el Desempeño Laboral.....	29
2.3.3. Evaluación del Desempeño	31
2.3.4. Métodos de evaluación de desempeño laboral	31
2.2. MARCO LEGAL	34
2.3.1. La Constitución de la República del Ecuador	34
2.3.2. Código del Trabajo.....	35
2.3.3. Ley de satisfacción laboral en el contexto institucional laboral ecuatoriano	36
2.3.4. Normativas Laborales	36
2.3.5. Mejoramiento de la remuneración.....	37
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1. Investigación descriptiva.....	39
3.1.2. Investigación de campo.....	39
3.1.3. Investigación bibliografía.....	39
3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2.1. Método inductivo	40
3.2.2. Método deductivo.....	40

3.2.3. Método Descriptivo.....	40
3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	
.....	41
3.2.1. Población.....	41
3.3.2. Muestra.....	41
3.3. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.3.1. Entrevista.....	42
3.4. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.4.1. Guía de cuestionario (entrevista).....	42
3.4.2. Guía de cuestionario (encuesta)	42
3.7. ELABORACIÓN DE MARCO TEÓRICO	43
3.8. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	44
3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	44
CAPÍTULO IV.....	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
4.1. SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA	
MAQGRO CÍA. LTDA	46
4.1.1. Aplicación de encuestas a empleados de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.	46
411 <i>Resultados de la encuesta realizada al personal del área Administrativa</i>	47
412 <i>Resultados de la encuesta realizada al personal del área de Producción</i>	52
413 <i>Resultados de la encuesta realizada al personal del área de Ventas.....</i>	57
414 <i>Análisis general de las áreas encuestas (administrativa, producción y</i>	
<i>ventas)</i>	62
4.2. FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	64

4.2.2. Análisis de factores de desempeño por área (administrativa – producción – ventas) de los empleados de la Empresa MAQGRO Cía. Ltda	66
4.2.3. Análisis general de los factores de desempeño de los empleados de la Empresa MAQGRO Cía. Ltda.....	69
4.3. RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA. LTDA.....	70
4.4. DISCUSIÓN	71
CAPÍTULO V	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. CONCLUSIONES	74
5.2. RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Métodos de evaluación de desempeño laboral	32
Tabla 2 Población objeto de estudio	41
Tabla 3 Prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach	43
Tabla 4 Datos generales de los empleados encuestados.....	46
Tabla 5 Entrevista realizada al Gerente General de la Empresa MAQGRO Cía. Ltda ...	64
Tabla 6 Matriz comparativa de factores de desempeño	69
Tabla 7 Correlación de variables.....	70
Tabla 8 Correlación de Pearson de la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de MAQGRO Cía. Ltda	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Satisfacción con el trabajo (Área Administrativa)	47
Figura 2 Condiciones laborales (Área Administrativa).....	48
Figura 3 Oportunidades Laborales (Área administrativa)	49
Figura 4 Remuneración (Área administrativa)	50
Figura 5 Relación Laboral (Área administrativa).....	51
Figura 6 Satisfacción con el trabajo (Área de Producción).....	52
Figura 7 Condiciones Laborales (Área de Producción)	53
Figura 8 Oportunidades Laborales (Área de Producción).....	54
Figura 9 Remuneración (Área de Producción).....	55
Figura 10 Relación Laboral (Área de Producción)	56
Figura 11 Satisfacción con el trabajo (Área de Ventas).....	57
Figura 12 Condiciones Laborales (Área de Ventas)	58
Figura 13 Oportunidades Laborales (Área de Ventas).....	59
Figura 14 Remuneración (Área de Ventas).....	60
Figura 15 Relaciones Laborales (Área de Ventas).....	61
Figura 16 Satisfacción General por Área	62
Figura 17 Diagrama de cajas.....	63
Figura 18 Factores Área Administrativa	66
Figura 19 Factores Área de Producción	67
Figura 20 Factores Área de Ventas	68

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones, tanto públicas como privadas, existen entornos sujetos a constantes cambios que pueden afectar la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados. Por consiguiente, es fundamental que las entidades se enfoquen en lograr el bienestar del recurso humano, ya que las personas contribuyen al logro de los objetivos propuestos, y constituyen una ventaja competitiva en las empresas.

La satisfacción laboral y el desempeño son aspectos esenciales que van de la mano para el adecuado funcionamiento de organizaciones, aseguran el bienestar laboral de los trabajadores y esto repercute en su productividad, los trabajadores satisfechos con su trabajo son más propensos a ser más comprometidos con su profesión, ser más productivos y a crear un clima laboral positivo.

La presente investigación abordó un tema transcendental, tal es el caso de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño, enfocando la atención en los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda., durante el año 2023. Este enfoque se rige como un pilar fundamental para comprender y mejorar el desempeño, así también como el bienestar de los colaboradores en un contexto laboral, donde la calidad y eficacia del proceso productivos están directamente vinculadas con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Entre uno de los intereses de esta investigación, fue evaluar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda. durante el año 2023. Puesto que la satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo y satisfactorio resultante de la percepción de las experiencias laborales y está estrechamente vinculada al desempeño laboral.

Para el logro del propósito de la investigación, esta se basó en un diseño investigativo de enfoque mixto, con una primera fase cuantitativa, a través de una encuesta a los trabajadores de la empresa, y una segunda fase cualitativa, a través de una entrevista al gerente general de la empresa.

Mediante los resultados de la investigación fue posible generar un aporte significativo, tanto para la empresa como para los trabajadores para identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral y para desarrollar estrategias para mejorar la percepción laboral, con el fin de mejorar el desempeño y el logro de los objetivos organizacionales.

El presente proyecto de investigación se constituyó de la siguiente manera:

Capítulo I.- Se presenta el marco contextual de la investigación el mismo que contiene la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos, y justificación.

Capítulo II.- Se refiere el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son sumamente importantes para fundamentar la presente investigación.

Capítulo III.- Este capítulo aborda la metodología; tipos de investigación, métodos, población, muestra las técnicas, instrumentos de la investigación, la elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis de las variables de este estudio.

Capítulo IV.- Se presentan los resultados de la investigación, así como el contraste de estos a través de la discusión.

Capítulo V.- Se determinan las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación, esto una vez desarrollado los análisis de los resultados de los hallazgos.

Además, se presentan **las referencias bibliográficas** y **anexos** de la investigación que dieron sustento y respaldo del desarrollo de la misma.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“El éxito debe medirse no por la posición a que una persona ha llegado, sino por su esfuerzo por triunfar”.

Booker T. Washintong.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación, ubicada en el Cantón Quevedo provincia de Los Ríos, km. 1.5 vía Quevedo-Buena Fe, frente a las Fuerzas Especiales N° 26 CENEPa. Se dedica a la fabricación de maquinarias para la Agroindustria: desgranadoras, molinos industriales, mezcladoras, trituradoras, así como secadoras, zarandas y clasificadoras de granos.

El bienestar del capital humano es un elemento clave para garantizar que las empresas logren todas las metas y objetivos propuestos; mediante la realización de la evaluación, estas podrán implementar estrategias destinadas a mejorar la satisfacción de sus trabajadores, con el fin de obtener mayor desempeño y productividad del personal, contribuyendo a la creación de un entorno óptimo que facilite a los empleados desempeñarse de manera eficaz y eficiente.

En la actualidad, para la comprensión de la problemática en cuanto a la satisfacción laboral, es importante y vital, identificar los factores que afectan la satisfacción de los empleados, lo que a su vez influye en su desempeño, considerándose causas como: limitadas capacitaciones, inconformidad salarial, pocas oportunidades de desarrollo profesional, son parte de las posibles causantes del descontento laboral y repercute en gran medida al rendimiento de sus actividades diarias.

Por este motivo la presente investigación se enfoca en Evaluar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda. durante el año 2023, para comprender los aspectos favorables y desfavorables del objeto de estudio.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Actualmente la satisfacción laboral de la empresa MAQGRO Cía. Ltda. constituye un aspecto importante en el rendimiento y compromiso de sus empleados, por un lado, los trabajadores tienen expectativas cada vez más altas en cuanto a su bienestar laboral, pues quieren sentirse valorados, reconocidos y tener oportunidades de desarrollo profesional y, por otra parte, la empresa enfrenta una serie de desafíos como la competencia, la innovación tecnológica y los cambios demográficos.

Dentro de la empresa MAQGRO Cía. Ltda., en el año 2023 se han presentado situaciones de descontento laboral por parte de su personal, por este motivo, se resalta lo vital y significativo que resulta que el entorno laboral, ayuda en gran medida a tener empleados comprometidos, pues de este modo los directivos logran un mayor rendimiento en la productividad de la empresa a través de empleados conformes. Por ello, es imperativo conocer y comprender cómo afecta la satisfacción laboral en el desempeño laboral de cada persona.

En este contexto, resulta necesario investigar cómo la satisfacción laboral incide en el rendimiento de los empleados, identificando los factores determinantes de su descontento laboral y analizando la relación entre las variables pertinentes. Este enfoque tiene como objetivo identificar medidas que permitan optimizar el desempeño de los colaboradores de MAQGRO Cía. Ltda.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema general

- ¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda., año 2023?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cuáles son los factores que inciden con la satisfacción laboral?
- ¿Cómo se evalúa el de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.?
- ¿Cómo la satisfacción laboral se vincula al desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	: Ciencias Administrativas
ÁREA	: Administración de Empresas
LÍNEA	: Emprendimiento, Administración y Desarrollo de Empresas
LUGAR	: Cantón Quevedo - empresa MAQGRO Cía. Ltda.
TIEMPO	: Año 2023

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Evaluar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda. durante el año 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.
- Determinar los factores que inciden en el desempeño laboral.
- Analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La investigación surge con base a la necesidad de evaluar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda. durante el año 2023, comprender el papel de la satisfacción laboral en el contexto empresarial, dada su repercusión en el desempeño y la consecución de los objetivos organizacionales. Por lo cual es importante en primera instancia revisar la teoría relacionada al estudio, esto con la finalidad de comprender, que la calidad empresarial depende en gran medida del compromiso y bienestar de sus colaboradores.

El desarrollo de esta investigación es significativo, debido a que MAQGRO Cía. Ltda., es una empresa manufacturera de maquinarias y equipos agrícolas que opera en el Ecuador, la cual enfrenta una serie de desafíos como: la competencia de empresas extranjeras, la innovación tecnológica y los cambios demográficos. Razón por la cual necesita contar con empleados satisfechos y comprometidos; por esto es importante la realización de este estudio, mismo que proporcionara información valiosa para la toma de decisiones estratégicas.

También, es importante la aplicación de métodos y técnicas metodológicas con relación al enfoque del estudio, el cual presenta datos cuantitativos e información cualitativa, misma que amerita ser analizada luego de la aplicación de técnicas de recolección de datos para comprender los factores que influyen en la satisfacción y el desempeño laboral, logrando una interpretación completa de los resultados.

El desarrollo empresarial depende en gran medida que la empresa sea productiva, por ende, esta investigación busca aportar soluciones orientadas a mejorar las condiciones laborales de los empleados de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

*“El fracaso es una gran oportunidad para
empezar otra vez con más inteligencia,”*

Henry Ford

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Satisfacción laboral

Satisfacción laboral es un estado emocional positivo que resulta de la evaluación de las experiencias laborales de una persona. Se refiere a la percepción que tiene el trabajador de su trabajo, de su organización y de su entorno laboral (Aguayo et al, 2022).

Satisfacción laboral es un constructo multidimensional que se refiere a la valoración positiva que los trabajadores hacen de su trabajo, de su organización y de su entorno laboral. Se compone de una serie de dimensiones, como la satisfacción con las tareas, la satisfacción con las relaciones interpersonales, la satisfacción con el salario, la satisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional, etc. (Díaz & Rodríguez, 2021).

La satisfacción laboral es un constructo psicológico que se refiere a la actitud positiva o negativa que tienen los empleados hacia su trabajo. Es un sentimiento subjetivo que se basa en la percepción de los empleados sobre diversos factores relacionados con su trabajo, como el contenido del trabajo, el ambiente de trabajo, la supervisión, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo profesional, la compensación, etc.

2.1.2. Ambiente Laboral

Se define ambiente laboral como el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores, dicho bienestar nos permite equipos de trabajo mucho más eficientes y productivos (David, 2023).

El ambiente de trabajo se relaciona con las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral. Estos factores pueden ser tangibles o intangibles. Los tangibles detalla aumentos, bonificaciones y feriados y los

factores intangibles son importantes para crear un ambiente de trabajo positivo, ya que definen cómo las personas abordan el trabajo, la calidad de las interacciones entre los empleados y cómo se sienten acerca de dichas conexiones (Vargas, 2021).

El ambiente laboral determina la calidad de la experiencia laboral, además tiene influencia tanto en el bienestar físico y mental de los empleados, mientras exista un clima laboral óptimo se obtendrán mejores resultados en relación a la eficiencia y eficacia en el trabajo.

2.1.3. Oportunidades de desarrollo profesional

El desarrollo profesional es el proceso por el que pasa una persona en el mundo laboral a medida que adquiere experiencia y conocimientos. Esto significa que el trabajador está progresando o avanzando en su carrera. La idea de desarrollo hace referencia a una evolución, el adjetivo profesional, en tanto, califica algo vinculado a una profesión un oficio o trabajo que un individuo realiza a cambio de una remuneración. De esta manera, cuando un individuo busca o promueve su desarrollo profesional, toma decisiones con el objetivo de lograr un crecimiento en su sector laboral (Pérez, 2023).

El desarrollo profesional se define como un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más cualificados. Tiene un mayor alcance y mayor duración que la formación, si la empresa desea sobrevivir en este ambiente cada vez más competitivo debe establecer el desarrollo como una opción empresarial estratégica (Brizuela, 2019).

El crecimiento profesional es un proceso personal que se experimenta durante toda la carrera laboral de un individuo. Incluye un continuo aprendizaje y desarrollo, tanto en

términos de habilidades y conocimientos técnicos, como de competencias personales y profesionales. Este proceso puede ser formal o informal, a través de la educación, la capacitación, la experiencia laboral o el autodesarrollo. El crecimiento profesional es fundamental para mejorar la empleabilidad, la satisfacción laboral y el bienestar personal.

2.1.4. Desempeño laboral

La definición de desempeño laboral se refiere a las acciones realizadas por un trabajador, no solo a sus habilidades. Por lo tanto, es importante considerar aspectos como la calidad, eficiencia y productividad con la que realiza las tareas asignadas en un período determinado. También es relevante tener en cuenta el cumplimiento de las normas de seguridad, el aprovechamiento del tiempo de trabajo y la salud en el trabajo, así como las cualidades personales requeridas para desempeñar ciertos puestos u ocupaciones (Villacis Ponce, 2023).

El desempeño laboral se refiere al rendimiento y actuación de un trabajador al realizar las funciones y tareas requeridas en su puesto de trabajo específico. Esto demuestra su habilidad y competencia en el ambiente laboral (Mendoza & Arriola, 2022).

El rendimiento en el trabajo es afectado por diversos elementos, tanto a nivel individual como organizacional. En cuanto a los factores individuales, se destacan las capacidades, competencias, motivación y actitud del empleado. Por otro lado, los factores organizacionales que influyen en el rendimiento laboral incluyen la estructura del trabajo, la supervisión, el liderazgo, la cultura de la organización y la remuneración.

2.1.5. Productividad

La productividad es considerada uno de los principales objetivos empresariales, en este contexto, su finalidad es brindar al cliente externo productos o servicios que satisfagan sus necesidades y satisfagan sus expectativas, cuando lo requiera con calidad e incluso con un precio justo, es decir, se basa en una evaluación detallada y segmentada de todas las variables que intervienen en el proceso de conversión con un factor diferenciador, una propuesta de valor agregado a las materias primas e insumos de un producto o servicio fabricado (Sandoval et al, 2018).

La productividad se define como la proporción entre los resultados obtenidos y los recursos empleados en un proceso de producción. Esta relación se puede expresar mediante la fórmula: $\text{Productividad} = \text{Resultados} / \text{Recursos}$. Este concepto es ampliamente utilizado en la literatura económica y de gestión, proporciona una medida de la eficiencia en la utilización de los recursos (Fontalvo et al, 2018).

La mejora de la productividad es un proceso complejo que implica la optimización de los recursos y la optimización de los procesos. Es importante considerar la productividad de manera integral, teniendo en cuenta tanto los aspectos económicos como los sociales. Este concepto se basa en los dos conceptos previamente mencionados, pero también incorpora la idea de que la productividad es un proceso dinámico que debe adaptarse a los cambios en el entorno. Este enfoque puede ser utilizado en un proyecto de investigación en administración para analizar los factores que influyen en la productividad, las estrategias que se pueden utilizar para mejorarla y los beneficios que aporta a las organizaciones.

2.1.3. Clima laboral

El clima laboral se define como el conjunto de actividades, condiciones y rutinas que se establecen dentro de una empresa, ya que están ligadas con la satisfacción en el entorno de trabajo, eso quiere decir que el clima laboral busca un buen ambiente de trabajo, en especial en el área de trabajo ya que en estos llevan a cabo sus labores diarias y así existe la creación de experiencias positivas para los trabajadores (Pilligua & Arteaga, 2019).

El ambiente del clima laboral es percibido y producido del individuo de acuerdo a las condiciones en la estructura laboral y en el proceso de interacción que tiene como variables (motivación, control, toma de decisiones, objetivos, relaciones interpersonales, cooperación laboral, entre otros) en la que el grado de participación aumenta y la actitud en determinados comportamientos, así como el nivel de la eficiencia en el trabajo está en aumento (Garbuglia, 2018).

Desde mi punto de vista, el clima laboral se refiere al entorno emocional que se crea en una empresa y que influye en cómo los empleados se sienten y se comportan en su trabajo. Es un concepto subjetivo que se basa en la percepción que tienen los empleados sobre diferentes factores, como las tareas que realizan, el ambiente en el que trabajan, la supervisión que reciben, las relaciones con sus compañeros, las oportunidades de crecimiento profesional y la compensación que reciben, entre otros.

2.1.4. Empresas

La empresa es una entidad jurídica económica que se ocupa del consumo, producción y distribución de bienes y servicios. Proporcionar las necesidades de un mercado específico, teniendo en cuenta: Precio. Su finalidad puede ser lucrativa o no lucrativa (Tantalean, 2022).

Se define a una empresa como una entidad que se establece con un capital social y la capacidad de contratar empleados. Su objetivo principal es obtener beneficios a través de actividades comerciales e industriales, así como la prestación de servicios (Castro, 2020)

Una empresa es una organización que utiliza recursos humanos, materiales y financieros para producir bienes o servicios que satisfacen una necesidad o demanda en el mercado. Además, las empresas buscan obtener beneficios y están expuestas a riesgos.

2.1.5. Empresas agroindustriales

Son entidades que fusionan con actividades agrícolas con procesos industriales con el fin de convertir materias primas provenientes del ámbito agrícola en productos elaborados. Estas compañías desempeñan un papel esencial en la economía al promover la creación de valor añadido, fomentar la diversificación de la producción y estimular las exportaciones (Mendoza et al, 2023).

No obstante, investigaciones actuales de Bustamante et al, (2022) han examinado aspectos significativos para las compañías agroindustriales, como tácticas de mercadotecnia para impulsar productos y aumentar las exportaciones, habilidades dinámicas que añaden valor y promueven el desarrollo sostenible en esta industria, y la relevancia de dichas habilidades en el rendimiento financiero y empresarial de estas entidades.

Por lo tanto, las empresas agroindustriales, son entidades combinadas que han funcionado dos actividades (agrícolas e industriales) con la finalidad de transformar la materia prima que son originales del ámbito agrícola en productos terminados. Sin embargo, estas empresas han usado diversas tácticas de marketing para impulsar sus productos y aumentar sus exportaciones, de esta manera, logran un rendimiento empresarial sostenible.

2.1.6. Motivación

Según (Manjarrez Fuentes y otros, 2020), se entiende la motivación como un proceso psicológico complejo que abarca aspectos cognitivos, emocionales y conductuales. Este proceso comienza con la identificación de una necesidad o deseo, lo cual conduce a la formulación de una meta u objetivo. Para alcanzar dicha meta, la persona debe diseñar un plan de acción y dedicar los esfuerzos necesarios.

La motivación es un deseo emocional que lleva a la acción, que puede convertirse en una necesidad o un impulso, que está presente o activo en cualquier persona, entonces se debe llamar motivación laboral a la combinación de todos los factores del entorno laboral que hacen que una persona actúe. Esfuerzo positivo o negativo, es decir, si un empleado sabe qué le motiva, tendrá más posibilidades de conseguir objetivos personales y competitivos (Sánchez & García, 2018).

La motivación es un proceso complejo que afecta el comportamiento de las personas. Se puede describir como el impulso que lleva a una persona a actuar, y puede ser influenciado por diversos factores, como necesidades, deseos, metas, creencias y emociones. La motivación es un tema relevante en el campo de la administración, ya que tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral. Los directivos pueden aprovechar su comprensión de la motivación para diseñar estrategias que motiven a sus empleados y mejoren su rendimiento.

2.1.7. Competencias

Se define también como las combinaciones de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a una persona realizar tareas y alcanzar objetivos, permite comprender las

dimensiones que componen las competencias. Las competencias están constituidas por habilidades, conocimientos, aptitudes o valores, y como dimensiones añaden la dimensión cognitiva o de conocimientos, la dimensión instrumental como destrezas y dimensión actitudinal que son básicamente las actitudes y valores, es de conocimiento que ninguna competencia puede existir al margen de los conocimientos, ya que estos deben ser reconstruidos en la práctica para que sean efectiva y eficientemente en todo aspecto escolar, profesional o social (Machado y Montes de Oca, 2020).

Las competencias se definen como las capacidades que una persona tiene para realizar tareas específicas. Estas capacidades pueden ser de naturaleza cognitiva, motora o social (Chiavenato I. , 2018).

Las competencias son las habilidades y conocimientos que una persona posee para lograr metas y realizar tareas. Estas aptitudes se basan en el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de la persona. En la administración, las competencias son fundamentales, permiten a las organizaciones contar con empleados capacitados y capaces de desempeñar sus funciones de manera eficiente. Los gerentes pueden utilizar las competencias para identificar las necesidades de capacitación de sus empleados, evaluar el rendimiento de los trabajadores y diseñar sistemas de recompensas y promoción.

2.1.8. Reconocimiento

De acuerdo con Chiavenato (2020), la definición de reconocimiento es la manifestación de aprobación o valoración hacia el comportamiento o los logros de una persona. Esta manifestación puede ser verbal, escrita o física.

El reconocimiento se puede definir como una interacción social que involucra a dos o más personas. Este proceso comienza al identificar un comportamiento o logro que merece ser reconocido y se finaliza al expresar aprobación o aprecio por dicho comportamiento o logro (Velásquez y Cacante, 2022).

El reconocimiento se refiere a mostrar aprobación o aprecio hacia el comportamiento o los logros de una persona. Puede manifestarse de forma verbal, escrita o física. El reconocimiento desempeña un papel crucial en el entorno laboral, tiene un efecto positivo en el rendimiento de los empleados.

2.1.9. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo puede crear un aumento en la productividad, la innovación, la creatividad y la satisfacción laboral, así como una mejor calidad de los resultados, existen varias teorías y enfoques para la implementación de un trabajo en equipo exitoso en una organización y estas incluyen el enfoque de los principios del trabajo en equipo, enfoques de liderazgo y la gestión de equipos (Rivas, 2023).

Según Gavilanes (2023) ,en el momento en el que los trabajadores se congregan y satisfacen un acumulado de necesidades se produce una organización que posee un sistema constante de interacciones dando como resultado a lo que se llama equipo de trabajo. En esta estructura se originan fenómenos ejecutando algunos procesos, como es la cohesión del equipo, la igualdad de sus miembros, el apareamiento del liderazgo, y modelos de comunicación.

El trabajo en equipo nos permite alcanzar objetivo en menos tiempo de forma fluida y efectiva, esta requiere coordinación de diferentes empleados a los que se les ha establecido

una meta que deben conseguir con las habilidades y conocimientos de cada integrante de la empresa este también puede generar importantes ahorros, además de esto se debe tener un líder ya que es fundamental para un buen trabajo en equipo.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Antecedentes

En el año 2019, Cuevas & Díaz llevaron a cabo una investigación titulada "Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de Mibanco", como parte de su Licenciatura en Administración con mención en Gestión Empresarial en la Universidad Peruana Unión. El objetivo principal de la investigación fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores. El estudio se llevó a cabo en el distrito de Tarapoto y se incluyó a 120 colaboradores como muestra. Se utilizaron encuestas y se recolectaron datos para el estudio. Según las conclusiones se determinó que la satisfacción laboral percibida por los colaboradores, esta tiene un impacto significativo en su desempeño laboral. Por lo tanto, la satisfacción laboral es un aspecto fundamental para el desarrollo y el rendimiento óptimo de los colaboradores en Mibanco. Además, se encontró que el factor de significación de las tareas se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral. A mayor significación de las tareas, se observa un mejor desempeño laboral. Esto indica que la distribución eficiente de las tareas permite a los colaboradores alcanzar los objetivos de la organización.

El estudio titulado "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción" fue llevado a cabo por Rojas, Barrera y Noboa (2019) en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo del estudio fue examinar la conexión

entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en una empresa ecuatoriana del sector de la construcción. Para evaluar los factores del clima y la satisfacción laboral, se utilizaron instrumentos que habían sido validados previamente por Ortega-Santos (2018) y el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) respectivamente. La muestra consistió en 250 trabajadores y la metodología utilizada consistió en correlacionar las dimensiones de las variables estudiadas. En este estudio determinó que la gestión de una empresa influye en el clima laboral y, a su vez, en el ambiente de trabajo. Sin embargo, la satisfacción laboral se basa en la percepción que los empleados tienen de la empresa en función de su propia experiencia con las tareas asignadas. Es responsabilidad de la empresa crear un buen clima laboral para sus empleados, lo que resultará en su satisfacción laboral. Se encontró una relación positiva entre las variables, y se concluyó que las dimensiones más influyentes en la satisfacción laboral son el liderazgo y las recompensas. Estos resultados son importantes para las empresas, les permiten implementar acciones para mejorar la satisfacción laboral y el ambiente organizacional de sus empleados.

En la ciudad de Quevedo, Ecuador, se llevó a cabo un estudio titulado "El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal en empresas hoteleras" desarrollado por Manjarrez, Egas, Campos, & Escobar (2019). El objetivo principal era investigar cómo la satisfacción laboral afecta el clima laboral de los empleados en las empresas de hospedaje en el cantón Quevedo. El estudio también buscaba diagnosticar la situación actual del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores. Para ello, se utilizó una metodología descriptiva y se aplicaron técnicas teóricas como el enfoque histórico lógico y el análisis sintético. Los investigadores utilizaron cuestionarios y entrevistas como herramientas de recolección de datos. Las conclusiones del estudio revelaron una conexión

directa entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los empleados en las empresas de la industria hotelera en el Cantón Quevedo. En cuanto a la capacitación recibida por los empleados, se determinó que es insuficiente y no tiene impacto en el porcentaje de trabajadores capacitados. Además, la promoción de los empleados a otros puestos también es limitada. Los trabajadores entrevistados afirmaron que deben realizar múltiples tareas y seguir los horarios establecidos por la organización para mantener sus puestos de trabajo.

2.2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral

Es considerada como la relación directa que existe entre el conocimiento de la persona y su percepción dentro de una institución u organización, para Zamora (2015) “es un factor clave para alcanzar una adecuada gestión de los recursos humanos dentro de las organizaciones” (pág. 3). Para ello, es importante destacar que existen aspectos que se reflejan como motores primordiales para lograr un mayor rendimiento en la organización, por eso, es ideal adaptarse a los cambios generacionales que satisfagan las necesidades de sus colaboradores (Loor & Risco, 2021, pág. 25).

La satisfacción laboral está influenciada por la actitud del empleado hacia su trabajo, sus superiores y sus compañeros, así como por sus expectativas personales. Además, existe una relación proporcional entre la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados con la empresa y su productividad. Cuando una persona está altamente satisfecha con su trabajo, muestra una actitud positiva hacia él. Por otro lado, cuando no está satisfecha, su actitud es negativa (Chávez G. , 2019).

Según Chiavenato (2009), la satisfacción laboral se utiliza para analizar los resultados que una persona ha experimentado. Por lo tanto, la satisfacción es el resultado de las

recompensas y sanciones relacionadas con el desempeño pasado. Dentro del ámbito laboral, la satisfacción se refiere a cómo un trabajador se siente dentro de la organización donde brinda sus servicios profesionales. Esto incluye la conformidad que siente la persona con su entorno laboral, incluyendo sus ingresos, relaciones interpersonales y seguridad. Por lo tanto, es importante que todas las organizaciones se preocupen por garantizar que sus empleados tengan un alto nivel de satisfacción laboral, lo que se reflejará en un sentimiento de seguridad, placer y empatía hacia su trabajo (Chumpitaz, 2020).

La satisfacción laboral puede estudiarse desde dos puntos de vista diferentes, la satisfacción global, que aborda la satisfacción como entidad unidimensional y la satisfacción y sus diferentes dimensiones; los cuales se dividen en 3, como naturaleza extrínseca, naturaleza intrínseca y naturaleza personal. La naturaleza extrínseca abarca todo lo externo, como el salario, las condiciones en las que se trabaja y el entorno de la organización; el carácter intrínseco, principalmente las funciones a desempeñar y el nivel de libertad o desafío que demanda el trabajo, y el carácter personal, básicamente se refiere al sentimiento de autorrealización y relación con otros pares (Paz & Pereda, 2020).

2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Dimensiones de la satisfacción laboral Locke (1976) refiere que la satisfacción laboral es un conjunto de componentes asociados al trabajo, esto le llevó a proponer características de las cuales cada trabajador establecerá una respuesta diferente. El autor los clasifica en:

- **Satisfacción laboral:** Se refiere a la atracción intrínseca por el trabajo, es decir, con respecto a las oportunidades de promoción, aprendizaje, éxito y reconocimiento laboral.
- **Satisfacción con el salario:** Esta dimensión tiene que ver con la satisfacción con la remuneración, ya que dependerá de la discrepancia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido por el mismo.
- **Satisfacción con los ascensos:** Se basa en brindar oportunidades para su formación académica.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Se refiere a la crítica y valoración constructiva que se debe brindar a sus colaboradores.
- **Satisfacción con los beneficios:** Está relacionada con los beneficios brindados, pensiones, vacaciones, seguros médicos, entre otros.
- **Satisfacción con las condiciones laborales:** Corresponde a la flexibilidad en cuanto a horarios, descansos, entre otros.
- **Satisfacción con la supervisión:** Se relaciona con las capacidades administrativas y técnicas.
- **Satisfacción con los compañeros:** Se basa en el apoyo constante que los compañeros de trabajo deben mantener entre ellos.
- **Satisfacción con la empresa y la dirección:** Tiene que ver con si el empleado tiene las oportunidades y beneficios, es decir, la empresa tiene el mayor control en el cumplimiento de estos factores a favor del trabajador (Macancela, 2023).

2.2.4. Medición de la Satisfacción Laboral

Para evaluar la satisfacción laboral se utilizan diversos métodos, como entrevistas verbales con escalas Likert, e incluso otros instrumentos como listas afirmativas y calificativas, que permiten evaluar sistemas de evaluación propios y ajenos a las condiciones de trabajo.

Por otro lado, también se pueden utilizar entrevistas individuales, que hacen referencia al apoyo brindado a determinados procesos evaluativos considerados como eventos críticos. En muchos casos, la mayoría de los instrumentos de medición de la satisfacción laboral utilizados actualmente preguntan sobre algunas dimensiones del trabajo como el contenido, la autonomía, los intereses, las relaciones humanas, las relaciones con los compañeros, los jefes. y subordinados, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso, salario y recompensa, el reconocimiento por el trabajo realizado y las condiciones de trabajo, tanto físicas como psicológicas (Loor & Risco, 2021, pág. 25).

2.2.5. Métodos y herramientas para medir la satisfacción laboral

2.2.5.1. Cuestionario S20/23

Este cuestionario ha sido diseñado para obtener una evaluación de la satisfacción laboral útil y rica en contenidos, teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a las que frecuentemente están expuestos los sujetos a evaluar. Esto presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable, permitiendo obtener una medida global de satisfacción. El S20/23 es una versión breve del S4/82 que está bien dotado de contenido y presenta cinco factores como son: satisfacción con la supervisión, satisfacción

con el entorno físico, satisfacción con los beneficios recibidos, satisfacción intrínseca con el trabajo y satisfacción con la participación.

La escala para cada pregunta es 1 está muy insatisfecho; 2 bastante insatisfecho; 3 algo insatisfecho; 4 indiferente; 5 algo satisfecho; 6 bastante satisfechos y 7 muy satisfechos (Villacis, 2023, pág. 97).

2.2.5.2. Escala de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall

Es un estudio de tipo psicométrico, la escala está compuesta por 15 ítems y 2 subdimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca. La valoración de la escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall puede hacerse a 3 niveles: general, satisfacción intrínseca y extrínseca.

La escala de medición generalmente utilizada es de cinco niveles (Likert). En este caso, Warr, Cook y Wall (1979), citado por Boluarte (2019), propusieron una escala de siete niveles que permite fortalecer el modelo propuesto. Esto va desde "muy insatisfecho" (nivel uno o inferior) hasta "muy satisfecho" (Warr et al, 1979) (Boluarte, 2019).

2.2.5.3. Cuestionario de satisfacción de necesidades de Parter.

El cuestionario empleado para medir el nivel de satisfacción ha sido el Need Satisfaction Questionnaire de Parter basado en la teoría de las necesidades de Maslow (Con la única salvedad de que las necesidades fisiológicas han sido sustituidas por las de autonomía) que consta de 15 ítems, estos analizan opiniones y sentimientos de los trabajadores con respecto al trabajo que realizan, los encuestados deben responder este cuestionario en una escala de 1 a 7 a las siguientes 3 preguntas:

- a) ¿En qué medida se da actualmente la Satisfacción Actual?
- b) ¿En qué medida debería darse la Satisfacción Ideal?
- c) ¿Qué importancia tiene usted la Satisfacción?

Con esto se puede calcular el índice de satisfacción actual y el índice de satisfacción ideal (Vecino , 2018).

2.2.5.4. *Escala de satisfacción laboral SL-SPC*

Este modelo consta de 27 ítems, tanto positivos como negativos. Su valoración es a través de una escala de Likert, está enfocado en cuatro factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal/social, y beneficios económicos (Roque & Uriarte, 2019).

2.2.5. Factores influenciadores de la satisfacción laboral

De acuerdo con Sánchez & Sánchez (2019) mencionan que los factores de la satisfacción laboral se encuentran influenciados por factores que determinan el nivel de satisfacción de uno o más trabajadores, estos factores pueden ser, la empresa, los compañeros, condiciones de trabajo, perspectivas de promoción, nivel de estabilidad, desarrollo personal, entre otros ya que estos factores se denominan determinantes, entre los que destacan:

- **Flexibilidad.** Según una encuesta realizada en el 2018 el 76% de los empleados seleccionan la flexibilidad horaria como el mejor incentivo, puesto que esta mejora la conciliación de la vida familiar y la vida laboral, también reduce los costos, el tiempo y aumenta la productividad (Sánchez & Sánchez, 2019).

- **Planes de desarrollo y formación:** Es de suma importancia que opten por proporcionar formación y planes de carrera con la finalidad de que los trabajadores se sientan realizados en este aspecto a si podrán continuar aprendiendo y creciendo profesionalmente (Sánchez & Sánchez, 2019).
- **Cultura y valores de la empresa:** Se debería establecer cultura y valores definidos y claros ya que estos ayudan a que el trabajador adquiera mayor compromiso con la empresa, aumentando significativamente la satisfacción (Digital, 2020).
- **Reconocimientos y beneficios:** El reconocimiento es un factor sencillo, esta mejora el compromiso y por ende la satisfacción laboral aumenta, así como los beneficios que pueden ser seguros médicos, servicios de guardería, dispositivos electrónicos de la empresa, entre otros. (Martinez, 2019).
- **Calidad y liderazgo:** El liderazgo es de suma importancia en cualquier empresa en esta debemos tener en cuenta que puede provocar el efecto más motivador a la máxima frustración, entonces es relevante contar con líderes que muestren preocupación real por sus equipos, que aseguren un ambiente de trabajo confortable, así como proporcionen las herramientas necesarias para la mejora y el crecimiento del trabajador atendiendo sus metas y necesidades concretas con el único objetivo de aumentar la motivación y mejorar los resultados (Fernandez, 2020).

Cada uno de estos aspectos pueden ayudar a los empleados para que sientan un mayor agrado de la satisfacción laboral, así que hay que tener en consideración que estos factores determinantes influirán en el criterio individual de cada trabajador. Lo ideal sería que las empresas adoptadoras cada uno de estos factores determinantes, pero hay que ser conscientes

de que no todas las empresas cuentan con los mismos recursos así que lo ideal sería conocer las preferencias de los trabajadores así hacer énfasis en aplicar varios de estos determinantes para aumentar la satisfacción laboral (Morata, 2021).

2.3. Teorías sobre el desempeño laboral

De acuerdo con el estudio realizado por Ramírez (2021), las teorías exploran la conexión entre la motivación y la habilidad para rendir, así como la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño y logro en el trabajo.

Entre estas teorías, Suma (2021) menciona las siguientes:

- **Teoría de la equidad**

Esta teoría, como su nombre indica, se centra en la percepción del trabajador sobre el trato que recibe en su entorno laboral, ya sea justo o injusto. Esta percepción se manifiesta en la lealtad, expresiones de buena voluntad y un mayor desempeño laboral dentro de la organización. Aunque la teoría es clara, la dificultad radica en que esta percepción a menudo está influenciada por juicios subjetivos. Sin embargo, esto resalta la importancia de la imparcialidad y el trato justo, subrayando la necesidad de una comunicación efectiva entre los directivos y los empleados (Suma, 2021).

Esta equidad se compone de dos elementos principales:

- ✓ El rendimiento: Se refiere a la comparación del desempeño individual del trabajador con su remuneración y contribución laboral en relación con otros.
- ✓ La equiparación con otros: Implica la comparación de la retribución

recibida por el trabajador con respecto a la de otros individuos en la organización que desempeñan roles similares (Suma, 2021).

- **Teoría de las expectativas**

Según esta teoría, el enfoque se dirige hacia los niveles de satisfacción de los empleados, los cuales se cree que influyen positivamente en su rendimiento laboral en comparación con el de otros (Bautista et al, 2020).

Factores identificados:

1. La percepción del empleado sobre el grado de autonomía que posee al desempeñar su trabajo a un nivel esperado.
2. La evaluación del desempeño del empleado y la consiguiente recompensa o consecuencia, dependiendo de si se alcanza o no el nivel esperado.
3. La importancia que el empleado otorga a estas recompensas o consecuencias.

Esta teoría nos brinda una comprensión más clara de las diversas reacciones, tanto positivas como negativas, en el desempeño del trabajador, ya que, como individuo, también tiene expectativas y metas (Bautista et al, 2020).

2.4. Desempeño Laboral

El desempeño laboral, establece que un individuo agrega valor a la empresa de todas las maneras posibles en un determinado periodo de tiempo, esto con el fin de lograr los objetivos establecidos, ya que el desempeño laboral se puede medir y ver el rendimiento (Mendoza, 2022).

El desempeño laboral está relacionado netamente con la productividad, para las empresas es importante contar con personal idónea según sus funciones o actividades, que reúnan las competencias necesarias para el cumplimiento de sus tareas y funciones de su puesto laboral y con ello el logro de los objetivos de la empresa. También es considerado el desempeño laboral como el conjunto de acciones y conductas que el trabajador tiene en el cumplimiento de sus funciones y tareas, unido a este su formación debe ser íntegramente académica, practica, empírica, para que este de sus resultados deseados (Eufacio, 2018).

2.3.1. Dimensiones del Desempeño Laboral

El desempeño laboral bajo la perspectiva del método Dacum se alinea en cuatro dimensiones: actitud, personalidad, percepción y aprendizaje, así se configuran variables como: dedicación, trabajo en equipo, habilidades y satisfacción laboral.

En algunos ámbitos laborales las dimensiones que más se utilizan para la evaluación del desempeño laboral son la actitud para el trabajo, la eficiencia, y las habilidades sociales.

Según Ocha (2018) las competencias son equivalentes al comportamiento y destrezas notorias que el individuo aporta en su ámbito laboral este cumple sus funciones y responsabilidades de manera eficaz sin dificultades. Las dimensiones del desempeño laboral son:

- **Calidad del trabajo**

La calidad del trabajo abarca las condiciones laborales, el bienestar y las repercusiones adicionales que afectan la experiencia de los trabajadores en su ambiente laboral. En el ámbito de las empresas agroindustriales, se ha examinado la calidad de vida laboral, resaltando la relevancia de aspectos como las condiciones

laborales, el bienestar en el trabajo y los posibles efectos adversos que pueden incidir en la salud física y mental de los empleados (Restrepo & Sánchez, 2023).

- **Disciplina laboral**

La disciplina laboral se define como el conjunto de normativas legales que rigen las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores asalariados. Esta disciplina se basa en la "cuestión social", que surgió en un momento específico y debido a causas determinadas. Aunque el derecho laboral se estableció en el siglo pasado, su origen se remonta a épocas anteriores, y su propósito principal es regular la interacción laboral entre empleadores y empleados (Restrepo & Sánchez, 2023).

- **Iniciativa y creatividad**

La iniciativa se caracteriza por la habilidad de tomar decisiones y llevar a cabo acciones de forma autónoma y proactiva. Por otro lado, la creatividad se define como la capacidad para generar ideas novedosas y prácticas que añadan valor en diversas situaciones. En varios entornos laborales, tanto la iniciativa como la creatividad son atributos muy apreciados que pueden impulsar el éxito y la innovación dentro de las organizaciones (Restrepo & Sánchez, 2023).

- **Superación personal**

La superación personal implica el proceso en el que una persona se esfuerza por mejorar diferentes aspectos de su vida, desarrollar habilidades, alcanzar metas y fortalecer su bienestar emocional y social. La superación personal que trasciende la literatura de autoayuda, fomentando la transformación del individuo, la optimización

del desempeño y la búsqueda de bienestar, éxito o felicidad (Restrepo & Sánchez, 2023).

- **Cumplimiento del plan de trabajo**

El término "cumplimiento del plan de trabajo" hace referencia a la realización exitosa de las actividades y objetivos establecidos en un plan previamente determinado. Dentro del ámbito organizacional, los niveles de satisfacción de los empleados y el cumplimiento del Plan de Acción en áreas específicas, se resaltan en la importancia de fomentar un sistema que facilite el desarrollo de la experiencia y la capacidad de influencia de los colaboradores dentro de la organización (Restrepo & Sánchez, 2023).

2.3.2. Factores que Inciden en el Desempeño Laboral

Suma (2021) expresa que existen varios factores que influyen en el desempeño laboral, a continuación, se detallan algunos de los más comunes:

- **Habilidades y conocimientos:** Las habilidades y conocimientos relevantes para el trabajo son importantes para desempeñarse bien.
- **Motivación:** Una fuerte motivación interna puede impulsar el rendimiento y la productividad.
- **Comunicación efectiva:** La comunicación clara y efectiva es esencial para lograr los objetivos del equipo y resolver problemas.
- **Liderazgo:** Un líder eficaz puede inspirar y guiar a su equipo para lograr un alto rendimiento.

Sumba et al. (2020) también consideran que existen factores de desempeño laboral que se refieren a las habilidades, conocimientos y comportamientos 17 que influyen en el desempeño y eficacia de los empleados en su trabajo. A continuación, se describen los siguientes factores:

- **Calidad oportuna:** Se refiere a la capacidad de los empleados para completar las tareas y objetivos en tiempo y forma, sin demoras ni errores. La calidad oportuna está relacionada con la eficiencia y productividad del trabajo, así como con la satisfacción del cliente y la calidad del servicio brindado.
- **Conocimientos Específicos:** Se refiere a la capacidad de los empleados para aplicar sus conocimientos especializados en un área de trabajo específica. El conocimiento específico incluye habilidades técnicas y teóricas, así como experiencia práctica. Los empleados que poseen conocimientos específicos pueden ser más eficientes y eficaces en su trabajo.
- **Competencias Técnicas:** Se refiere a las habilidades y habilidades necesarias para realizar tareas específicas en el trabajo. Las competencias técnicas pueden incluir habilidades en el uso de herramientas y tecnologías, habilidades en análisis de datos y resolución de problemas, y habilidades en comunicación y trabajo en equipo.
- **Competencia conductual:** se refiere a las habilidades sociales y emocionales necesarias para interactuar efectivamente con otros en el trabajo. Las competencias conductuales pueden incluir habilidades de comunicación, empatía, resolución de conflictos y gestión del tiempo. Los empleados con

competencias conductuales efectivas pueden colaborar más y estar más motivados en el trabajo, lo que puede aumentar la productividad y la satisfacción laboral.

2.3.3. Evaluación del Desempeño

Es necesario comprobar el cumplimiento de los objetivos y funciones en su espacio laboral, la evaluación del desempeño es un mecanismo que mide el cumplimiento de las metas y objetivos individuales, así como los colectivos que son establecidos por medio de la relación empresa, trabajador. La evaluación del desempeño es una herramienta importante para la toma de decisiones relacionadas con ascensos, despidos, recompensas, etc.). estas brindan información sobre las oportunidades de mejora con respecto a las competencias de los trabajadores, así como sirve de mecanismo de retroalimentación para los trabajadores aportando así una percepción de los objetivos y logros empresariales, en un ámbito financiero nos permite distribuir de manera objetiva las remuneraciones con respecto a la función de aporte de los trabajadores ya que el resultado de las evaluaciones de desempeño laboral se convierte en un proceso para identificar las necesidades de formación profesional de los trabajadores. (Vélez, 2018).

2.3.4. Métodos de evaluación de desempeño laboral

Los métodos más empleados para la evaluación del desempeño laboral son los siguientes:

Tabla 1*Métodos de evaluación de desempeño laboral*

Método	Características
Listas de Chequeo o Verificación	También conocida como Checklist es un método de control que esta interrelaciona diversas tareas, actividades, conductas, entre otro para así lograr un resultado de forma sistemática
Selección Forzada	Se establece dos opciones y se escogen una de las descripciones disponibles sobre cada una de las personas a las que tiene que evaluar, este método surgió de la necesidad de eliminar la subjetividad y la generalización de las evaluaciones.
Puntuación	Se otorga una puntuación anteriormente establecida en las escalas que van en orden ascendente pero que depende los criterios de los directivos
Calificación conductual	Esta define las funciones de cada trabajador en sus puestos de trabajo, la cual debe estar establecido en el manual de funciones y cargos de la empresa
Evaluación por pares	En esta los propios trabajadores evalúan a sus compañeros de trabajos
Evaluación 180 grados	El trabajador es evaluado por su directivo inmediato y por uno de sus compañeros.
Evaluación 360 grados	Este método es el más completo ya que el trabajador es evaluado por su directivo, sus compañeros, subalternos y los clientes.
Evaluación por competencias	Este proceso es más complejo el cual evalúa las competencias necesarias para cada ámbito o puesto laboral así se verifica si el trabajador posee las habilidades y competencias necesarias para el puesto de trabajo.

Fuente: (Vélez, 2018).**Elaborado por:** Autora.

2.4.5. Teoría del Talento Humano

La aportación de la teoría de recursos y capacidades al ámbito del talento humano radica en su capacidad para generar valor en las organizaciones mediante la innovación, la resolución de problemas y la generación de conocimiento. Este valor se traduce con el tiempo en una mejora tangible en la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa (Chávez y Vizcaíno, 2019).

Desde una perspectiva basada en los recursos y capacidades, se reconoce la importancia de los recursos intangibles en la formulación de estrategias organizacionales. Estos elementos del talento humano se consideran fundamentales para mantener la competitividad de la organización (Ramírez et al., 2019).

2.4.6. Relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño

Las empresas que tienen trabajadores más satisfechos son más productivos y rentables que aquellos que no. La relación entre la satisfacción y el desempeño crea modelos basados en investigaciones con diferentes puntos de vista.

Investigadores contemporáneos ven la relación entre moral - productividad muy simple: “mayor moral conduciría a una mayor productividad”. Las actitudes conllevan a implicaciones conductuales las cuales influyen en el desempeño. Por ejemplo, Fishbein y Ajzen (1975), definen una actitud como una "predisposición aprendida para responder de manera consistente favorable o desfavorable con respecto a un objetivo dado” Fishbein (1973). Más recientemente Eagly and Chaiken (1993) concluyeron que “Las personas que evalúan una actitud favorable hacia un objetivo tienen a tener conductas positivas, y las que no por lo contrario son las que tienden a involucrarse en conductas que obstaculizan o se oponen a ella”. En si las actitudes laborales tienen una relación con las conductas laborales.

El desempeño causa satisfacción en el trabajo, en teoría la motivación en general establece que la satisfacción se deriva de las recompensas producidas por el desempeño laboral de cada trabajador, estas recompensas serian intrínsecas y extrínsecas, el buen desempeño puede conducir a recompensas, que a su vez conducen a la satisfacción (Cortés, 2018).

2.2. MARCO LEGAL

2.3.1. La Constitución de la República del Ecuador

En relación a los derechos que tienen las personas en cuanto al trabajo, la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece los siguientes artículos:

- Art. 33 establece que “el trabajo es un derecho y un deber social, así como un derecho económico que brinda realización personal y es fundamental para la economía. El Estado tiene la responsabilidad de garantizar el pleno respeto a la dignidad de los trabajadores, así como una vida digna, salarios justos y condiciones laborales saludables y elegidas libremente”.
- Art. 327 establece que “la relación laboral entre trabajadores y empleadores debe ser directa y bilateral. Se prohíbe cualquier forma de precarización, como la intermediación laboral o la tercerización de actividades propias de la empresa o empleador. También se prohíbe la contratación laboral por horas u otras prácticas que afecten los derechos de los trabajadores, ya sea de forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación y el enriquecimiento injusto en el ámbito laboral serán penalizados y sancionados según lo establecido por la ley”.
- Art. 328 establece que “el salario debe ser justo y digno, cubriendo las necesidades básicas del trabajador y su familia. Además, el salario es inembargable, excepto por el pago de pensiones alimenticias. El Estado será responsable de establecer y revisar anualmente el salario básico, el cual será de aplicación general y obligatoria. Asimismo, el pago de salarios deberá realizarse en los plazos

acordados y no podrá ser reducido o descontado sin la autorización expresa del trabajador y de acuerdo con la ley”.

De igual forma, la Constitución establece que “los trabajadores del sector privado tienen derecho a recibir una parte de las ganancias netas de las empresas, de acuerdo a lo establecido por la ley. También determinará los límites de esta participación en empresas que exploten recursos no renovables. En empresas donde el Estado tenga una participación mayoritaria, no se realizará el pago de utilidades. Cualquier fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho será sancionado por la ley” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.3.2. Código del Trabajo

De acuerdo al Código de Trabajo (2021) se establecen los siguientes artículos en cuanto se refiere al trabajador y empleador:

- Art. 3 establece “la libertad de trabajo y contratación. El trabajador tiene la libertad de elegir la labor lícita en la que desea emplear su esfuerzo. Nadie puede ser obligado a realizar trabajos gratuitos o remunerados a menos que estén establecidos por la ley, excepto en casos de emergencia o necesidad inmediata de ayuda. Fuera de estas situaciones, nadie estará obligado a trabajar a menos que exista un contrato y la correspondiente remuneración”.
- Art. 8 se refiere “al contrato individual de trabajo, el cual se define como un acuerdo en el que una persona se compromete a prestar servicios lícitos y personales a otra u otras personas, bajo su dirección, y a cambio de una

remuneración establecida por el acuerdo, la ley, el contrato colectivo o la costumbre”.

- Art. 13 establece “las diferentes formas de remuneración en los contratos laborales. En los contratos a sueldo y a jornal, la remuneración se establece en base a una unidad de tiempo específica. Por otro lado, el contrato en participación es aquel en el que el trabajador recibe parte de las ganancias del empleador como remuneración por su trabajo”.

2.3.3. Ley de satisfacción laboral en el contexto institucional laboral ecuatoriano

Las reformas laborales implementadas tanto con el Mandato 8 como con la Nueva Constitución de 2008 han marcado significativos progresos en los derechos de los trabajadores, las garantías proporcionadas por el Estado, y la promoción de condiciones laborales más equitativas y justas en el mercado laboral ecuatoriano. Estas reformas se basan en el reconocimiento de que el ser humano es el eje central y el propósito fundamental de toda actividad económica. La estructura institucional relacionada con el trabajo en Ecuador ha contribuido notablemente a mejorar las condiciones laborales en las que los trabajadores desarrollan sus actividades en el país. Como resultado, se espera que esta mejora conduzca a una considerable elevación en el nivel de satisfacción laboral experimentado por los trabajadores (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.3.4. Normativas Laborales

Según el Código de Trabajo (2021) establece que “la legislación laboral de Ecuador estipula que un empleado no debe trabajar más de 40 horas en una semana laboral estándar, y que cada día de trabajo no debe durar más de ocho horas”. Pue estas normativas laborales,

son leyes y regulaciones que se establecen en el país, los derechos y obligaciones tanto de los empleadores como de los de los empleados en el ámbito laboral. Las normativas laborales regulan los salarios mínimos, que son los que se establecen de acuerdo a cada ley del país, es decir, el salario mínimo se fija por ley y puede variar según la región o el sector industrial.

Dentro de las normativas laborales se pueden regular y controlar las vacaciones y las licencias por enfermedad, seguridad y salud ocupacional, derechos laborales, despido justificado e injustificado y los contratos laborales.

2.3.5. Mejoramiento de la remuneración

El mejoramiento de la remuneración, según establece la Constitución del Ecuador en su “Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria” (Ministerio del Trabajo, 2021).

Por otra parte, el Código del Trabajo en su Art. 117.- “El Estado, a través del Consejo Nacional de Trabajo y Salarios, establecerá anualmente el sueldo o salario básico unificado para los trabajadores privados” (Ministerio del Trabajo, 2021). De tal forma, que se considera importante que los empleados tengan la oportunidad de participar en el proceso de mejora de la remuneración y que se les brinde información clara sobre los criterios y el proceso para otorgar aumentos de sueldo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El liderazgo efectivo es poner primero lo primero. La gestión eficaz es la disciplina llevada a cabo”

Stephen Covey

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación descriptiva

Mediante el uso de este tipo de investigación se realizó un análisis de los resultados obtenidos, en los cuales se buscó determinar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados; caracterizando los principales comportamientos y percepciones de estos según su ambiente laboral y rendimiento o productividad.

3.1.2. Investigación de campo

Esta investigación permitió obtener información directa desde el punto, es decir en la empresa de estudio, a través de entrevistas y encuestas estructuradas, las cuales estuvieron dirigidas a los directivos y empleados de la misma.

3.1.3. Investigación bibliográfica

A través de la revisión literaria como: libros, artículos de revistas, repositorios, linkografía y otros; fue posible la construcción del marco teórico de la investigación, esto con la finalidad de construir una base teórica sólida y orientada con relación a las variables de estudio, considerando el enfoque metodológico de la investigación.

3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método mixto, este es un enfoque de investigación que combina elementos cuantitativos y cualitativos, este enfoque ayudó a evaluar la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño organizacional.

3.2.1. Método inductivo

Mediante la utilización de este método en la investigación propuesta, se logró llegar a conclusiones generales, esto con base a los resultados obtenidos a través de la entrevista aplicada y encuestas a empleados; partiendo desde las experiencias y percepciones individuales de los trabajadores para identificar patrones, tendencias y temas emergentes relacionados con la satisfacción laboral y el desempeño.

3.2.2. Método deductivo

Este método se aplicó al análisis de los datos cuantitativos recopilados mediante las encuestas. Partiendo desde las teorías previamente establecidas, esto con la finalidad de comprobar en la práctica sobre la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores.

3.2.3. Método Descriptivo

Se utilizó este método para describir y caracterizar las variables de interés en la investigación, incluyendo la satisfacción laboral, el desempeño laboral de los empleados de MAQGRO Cía. Ltda. Así también el análisis descriptivo, presentó datos estadísticos resumidos a través de tablas de frecuencias y figuras de porcentajes.

3.2.4. Método Estadístico

Por medio de la aplicación de técnicas estadísticas como el análisis de la relación de las variables, a través de los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas. Esto permitió

tener una perspectiva más clara y significativa de la información recopilada por medio de tablas y figuras.

3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Población

La población considerada como objeto principal para esta investigación, fue de 21 personas en total, las cuales laboran de manera directa con en la empresa MAQGRO Cía. Ltda. A continuación, se desglosa el personal por áreas:

Tabla 2

Población objeto de estudio

Área	Cantidad
Gerencia	1
Administrativa	6
Producción	11
Ventas	3
Total	21

Fuente: MAQGRO Cía. Ltda.

Elaborado por: Autora.

3.3.2. Muestra

Al ser una población finita, no se utilizó fórmula estadística para obtener la muestra, se consideró la totalidad de los empleados. El muestreo fue de tipo censal.

3.3. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que se utilizaron para la recolección de información, fueron las siguientes:

3.3.1. Entrevista

La entrevista fue dirigida al Gerente general de la empresa MAQGRO Cía. Ltda., la cual tuvo como objetivo principal determinar los factores que inciden en el desempeño laboral. Para ello se diseñó un cuestionario preelaborado (Anexo 4).

3.3.2. Encuesta

Se aplicó la encuesta mediante trabajo de campo (tipo presencial) a través del cuestionario “Escala de satisfacción laboral SL-SPC” (Anexo 5) a los empleados del área administrativa, de producción y de ventas; esto con la finalidad de identificar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.

3.4. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Guía de cuestionario (entrevista)

Se realizó un cuestionario con 20 preguntas abiertas, con la finalidad de obtener información de parte del Gerente general de la empresa con respecto a: condiciones de trabajo, productividad, desempeño laboral, salario, entre otros; y así también conocer de qué manera se podría mejorar este tema dentro de la compañía en caso de ser necesario.

3.4.2. Guía de cuestionario (encuesta)

Se elaboró una guía de cuestionario “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”, el cual fue adaptado a la realidad local y según las necesidades del estudio, razón por la cual estuvo compuesto por 25 ítems, los cuales fueron posteriormente aplicados a los empleados de la empresa, se utilizó la escala de Likert-ordinal, teniendo 5 alternativas: (1) Totalmente en

desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo; esta herramienta dio a conocer de manera real qué factores inciden en la satisfacción de los trabajadores dentro de la compañía.

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba mediante Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	0,942	25
Desempeño laboral	0,904	20

Fuente: Software Estadístico Spss v29.

Elaborado por: Autora.

Luego de ser validados los instrumentos de recolección de información, estos fueron aplicados a los grupos objetivos de la investigación; esto a razón de que $\alpha=0.942$ (satisfacción laboral) mostró una significativa consistencia entre las preguntas, pues el valor mínimo aceptable es 0,70. También se obtuvo que $\alpha=0.904$ (desempeño laboral) mostrando una significativa consistencia entre las preguntas, lo cual determinó mayor confiabilidad de los instrumentos.

3.5. ELABORACIÓN DE MARCO TEÓRICO

El marco teórico se realizó a través de una revisión de la literatura especializada para proporcionar el sustento conceptual y metodológico para el objeto de estudio de la investigación, los hallazgos de la investigación se basaron a partir de la literatura de libros,

artículos científicos, tesis de grado y estudios de caso. El marco teórico estuvo compuesto por tres partes: marco conceptual, fundamentación teórica y marco legal; los cuales fueron de gran aporte para los resultados de la investigación.

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la fase de recolección de información, fue necesario realizar el siguiente proceso:

- 1) Construcción de los cuestionarios (entrevista – encuesta).
- 2) Aplicación de entrevista al Gerente general de la empresa.
- 3) Aplicación de las encuestas al personal de la empresa por áreas.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida mediante la entrevista fue registrada a través de un documento en físico, para su posterior análisis dentro de los resultados. Mientras que, las encuestas fueron registradas en primera instancia a través de base de datos generados por el canal de aplicación de la encuesta, como fue Google forms, para luego de esto poder realizar una depuración de la misma, esto con la finalidad procesar los datos recopilados a través del programa Microsoft Excel software. Lo cual permitió establecer a través de tablas de frecuencias y figuras de porcentajes una representación clara y precisa de los hallazgos obtenidos. Sin embargo, también se implementó el uso del software estadístico SPSS v29, con el fin de determinar la validez y confiabilidad del instrumento previamente, realizando una prueba mediante Alfa de Cronbach.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*“Antes que cualquier otra cosa, la
preparación es la llave del éxito”.*

Alexander Graham Bell

4.1. SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA. LTDA.

4.1.1. Aplicación de encuestas a empleados de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.

El presente estudio se realizó a través de la aplicación de encuestas a todo el personal de cada área: administrativa (6), producción (11) y ventas (3); esto con el objetivo de identificar la satisfacción laboral en los trabajadores de la organización.

Tabla 4

Datos generales de los empleados encuestados

Genero						
			Masculino	Femenino	Total	
Administrativo			33%	67%	100%	
Producción			100%	0%	100%	
Ventas			100%	0%	100%	
Edad						
	18-25	26-35	36-45	Más de 45	Total	
Administrativo	0%	0%	17%	83%	100%	
Producción	27%	18%	36%	18%	100%	
Ventas	0%	33%	33%	33%	100%	
Nivel de formación						
	Primaria	Secundaria	Tecnólogo/a	Superior	Posgrado	Total
Administrativo	17%	0%	0%	83%	0%	100%
Producción	9%	55%	18%	18%	0%	100%
Ventas	0%	0%	0%	100%	0%	100%
Años de antigüedad						
	Menos de 1 año	Entre 1 - 5 años	Entre 6-10 años	Más de 10 años	Total	
Administrativo	0%	50%	0%	50%	100%	
Producción	27%	27%	18%	27%	100%	
Ventas	0%	33%	33%	33%	100%	

Fuente: Encuesta al personal de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.

Elaborado por: Ariana Zamora.

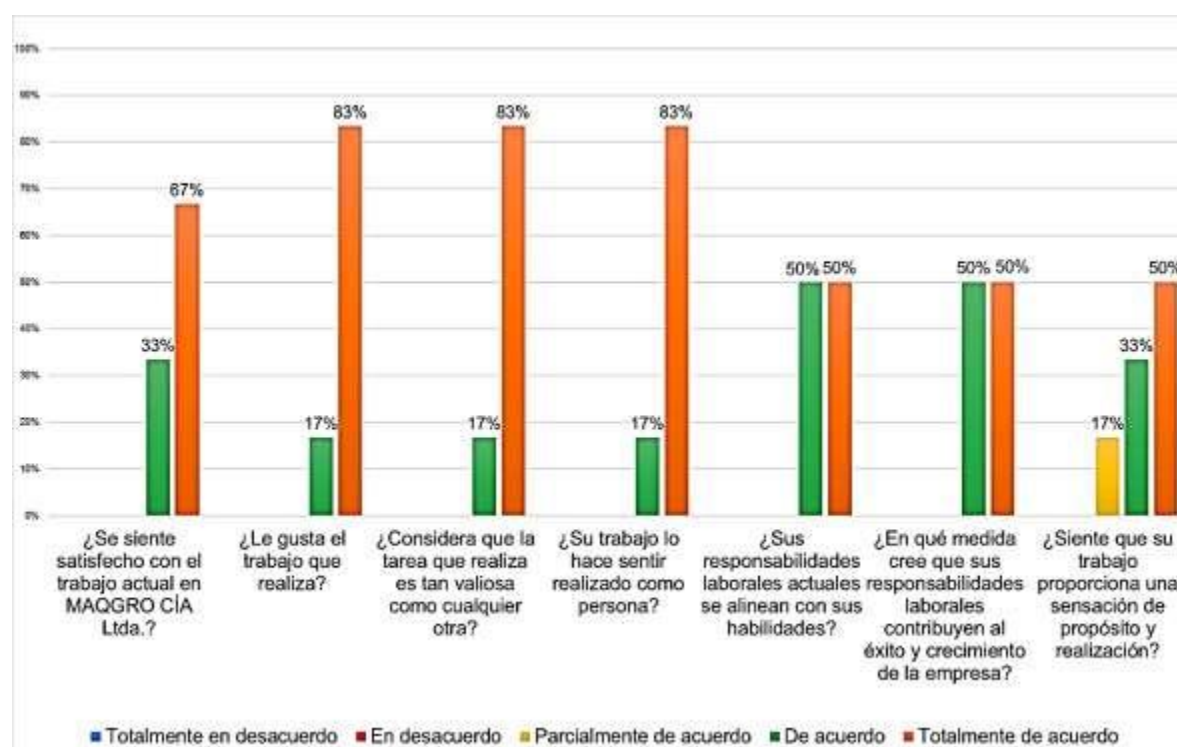
Análisis: De los datos generales obtenidos, en el área de producción y ventas el 100% corresponde al género masculino y el 67% es femenino en el área administrativa. En cuanto a la edad, del área administrativa el 83% tienen más de 45 años, en el área de producción el

36% son 36-45 años y en el área de ventas, el rango de edad oscila entre los 26 y más de 45 años. En referencia al nivel académico, en el área administrativa el 83% son de nivel superior, en el área de producción el 55% es de nivel de secundaria y en el área de ventas, el 100% son de nivel superior. Y de acuerdo a los años de antigüedad en la empresa, en el área administrativa, el 50% tiene ente 1-5 años y el otro 50% más de 10 años; mientras que, en el área de producción, el 27% tienen menos de 1 año, entre 1-5 años el 27% y más de 10 años el 27%.

4.1.1.1. Resultados de la encuesta realizada al personal del área Administrativa

Figura 1

Satisfacción con el trabajo (Área Administrativa)



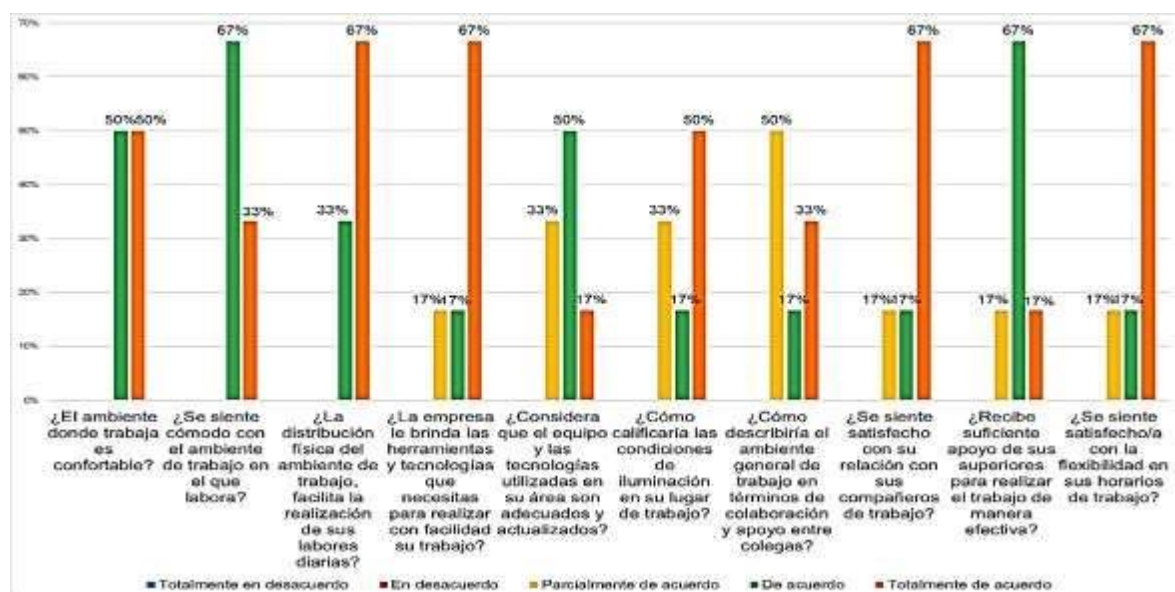
Fuente: Encuesta al personal del área administrativa.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: El 83% de los empleados del área administrativa están totalmente de acuerdo en que la tarea que realizan es valiosa y que les gusta el trabajo que realiza, mientras que el 67% se sienten satisfechos con el trabajo actual. Sin embargo, están de acuerdo en función de que sus responsabilidades actuales se alinean con sus habilidades (50%).

Figura 2

Condiciones laborales (Área Administrativa)



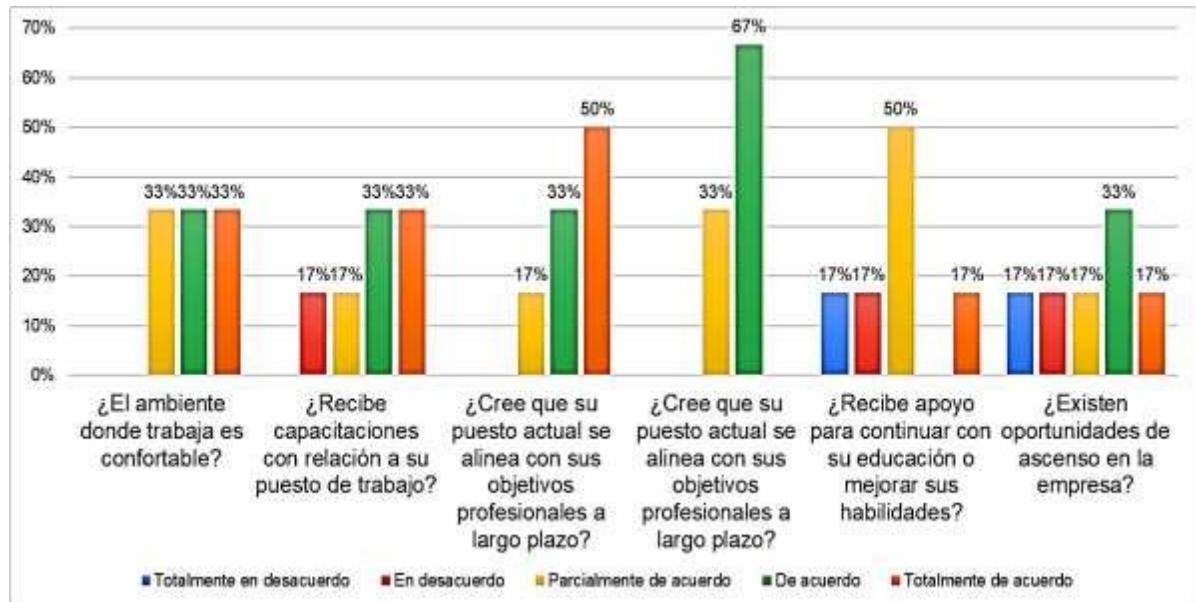
Fuente: Encuesta al personal del área administrativa.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: Los colaboradores del área de administrativa, están totalmente de acuerdo en que se sienten satisfechos con la flexibilidad de sus horarios (67%), así mismo, están totalmente de acuerdo en que se sienten satisfecho con su relación con sus compañeros (67%), sin embargo, en función de considerar que el equipo y las tecnologías usadas son adecuadas para el trabajo, están de acuerdo (50%), y están parcialmente de acuerdo en que consideran que la empresa brinda herramientas y tecnología necesaria (17%).

Figura 3

Oportunidades Laborales (Área administrativa)



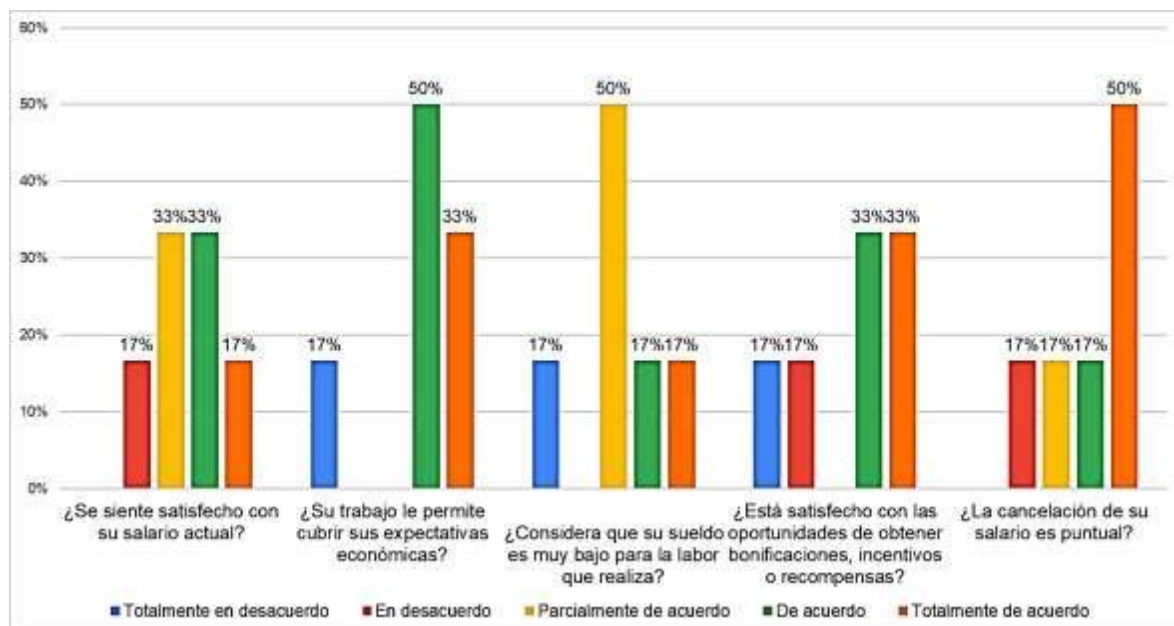
Fuente: Encuesta al personal del área administrativa.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En cuanto a las oportunidades laborales, el 50% se encuentra totalmente de acuerdo con su puesto actual donde se alinean con sus objetivos profesionales, de la misma manera (50%) están parcialmente de acuerdo en recibir apoyo para continuar con su educación o mejoramiento de sus habilidades, mientras que el 33% están de acuerdo en función de recibir capacitaciones con relación a su puesto de trabajo, así mismo, se encuentran de acuerdo con que el ambiente de trabajo es confortable (33%). Sin embargo, el 33% manifiestan que la existencia de oportunidades de ascenso en la empresa es escasa.

Figura 4

Remuneración (Área administrativa)



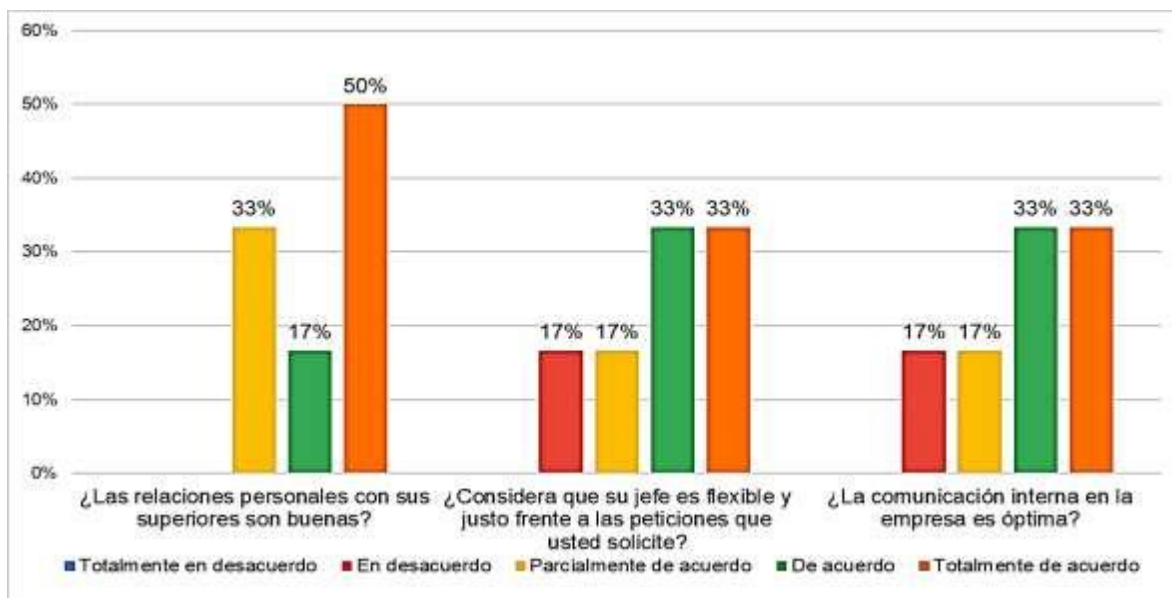
Fuente: Encuesta al personal del área administrativa.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: Se observa que el 50% de los colaboradores en referencia a la remuneración están parcialmente de acuerdo en función que se considere que su sueldo es muy bajo para la labor que realiza, con la misma ponderación, los colaboradores están totalmente de acuerdo que la cancelación de su salario es puntual (50%), mientras que el 33% están de acuerdo que se sienten satisfecho con su salario actual, y el 17% que manifiestan que están en total desacuerdo que su trabajo le permite cubrir expectativas económicas.

Figura 5

Relación Laboral (Área administrativa)



Fuente: Encuesta al personal del área administrativa.

Elaborado por: Ariana Zamora.

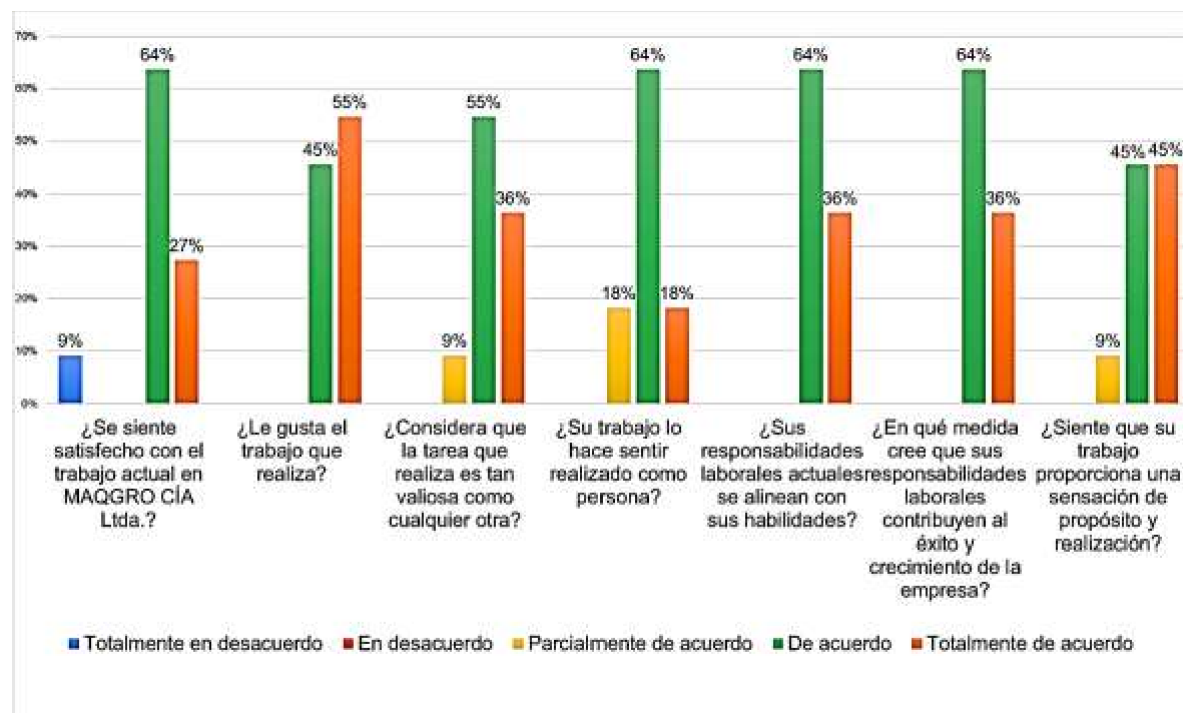
Análisis: La relación laboral de los colaboradores en el área administrativa, el 50% manifiesto que las relaciones personales con sus superiores son buenas, mientras que, el 33% menciona estar de acuerdo con que la comunicación interna en la empresa es óptima, y el 17% se muestra parcialmente de acuerdo y en desacuerdo en que consideran que el jefe es flexible y justo cuando se dan peticiones que los colaboradores soliciten.

Análisis general área administrativa: En esta área, se muestra que el 83% siente que se valora su trabajo, existen preocupaciones sobre oportunidades de desarrollo y remuneración. Se observa una buena relación con compañeros (67%). Además, algunas quejas sobre la falta de oportunidades de ascenso (33%). Se destacan relaciones positivas con superiores (50% satisfechos) y comunicación interna (33% óptima).

4.1.1.2. Resultados de la encuesta realizada al personal del Área de Producción

Figura 6

Satisfacción con el trabajo (Área de Producción)



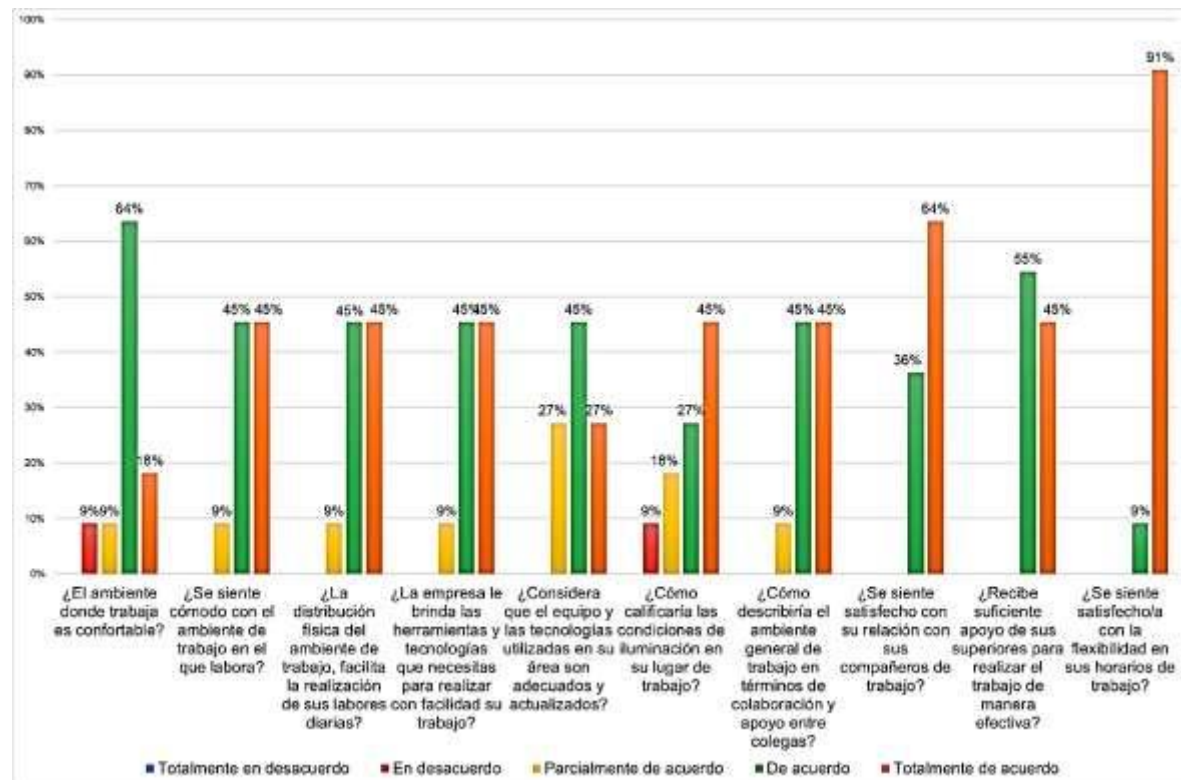
Fuente: Encuesta al personal del área de producción.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En el área de producción, el 64% de los colaboradores están de acuerdo en función que se sienten satisfechos con el trabajo en la empresa, así mismo, manifiestan que, sus responsabilidades laborales contribuyen al éxito y al crecimiento de la empresa, mientras que un número reducido de personas se están totalmente de acuerdo con su trabajo y que les proporciona una sensación de propósito y realización en lo personal (45%) y el 55% consideran que las tareas que realizan es tan valiosa como cualquier otra actividad que se realiza en la empresa.

Figura 7

Condiciones Laborales (Área de Producción)



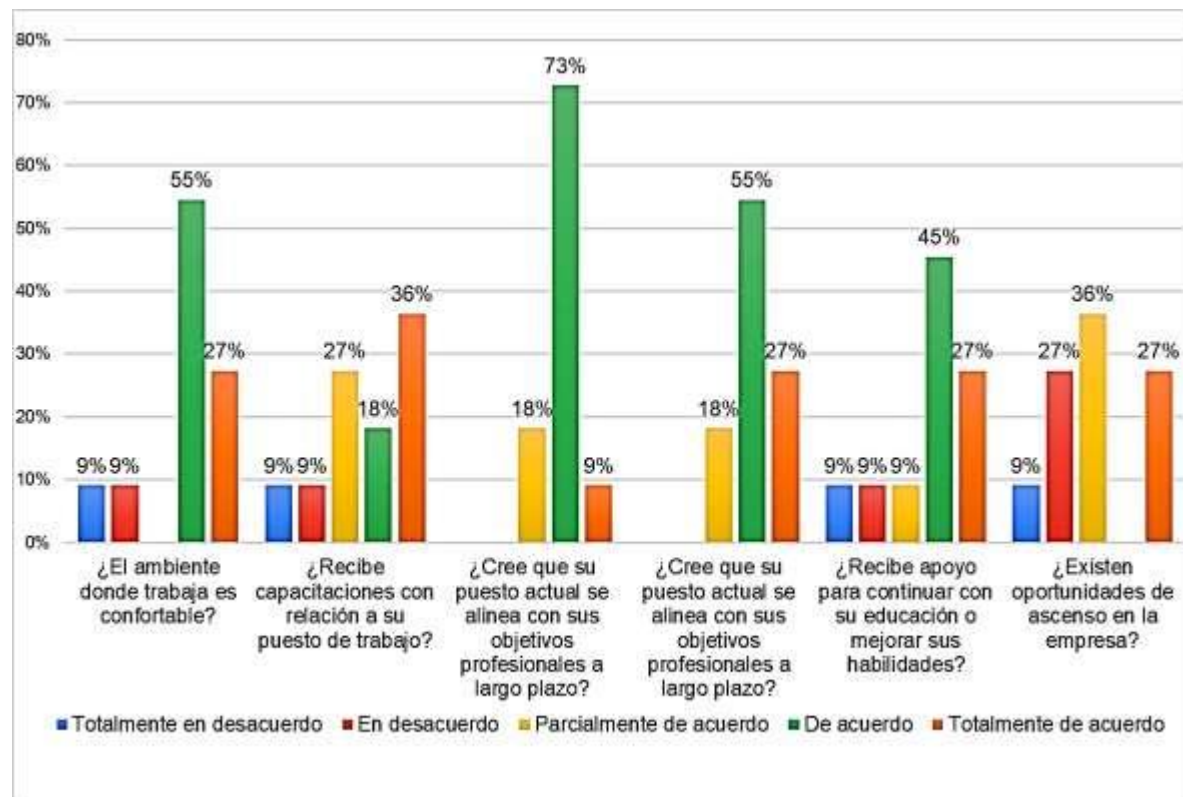
Fuente: Encuesta al personal del área de producción.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En la Figura 7 se muestra que, en el área de producción, el 91% están totalmente de acuerdo en función que se sienten satisfechos con la flexibilidad en sus horarios de trabajo, mientras que el 45% se encuentran de acuerdo con el ambiente donde trabajan y que este es confortable según el (64%), de la misma manera, los colaboradores consideran que calificaría las condiciones de iluminación en su lugar de trabajo, están parcialmente de acuerdo (18%).

Figura 8

Oportunidades Laborales (Área de Producción)



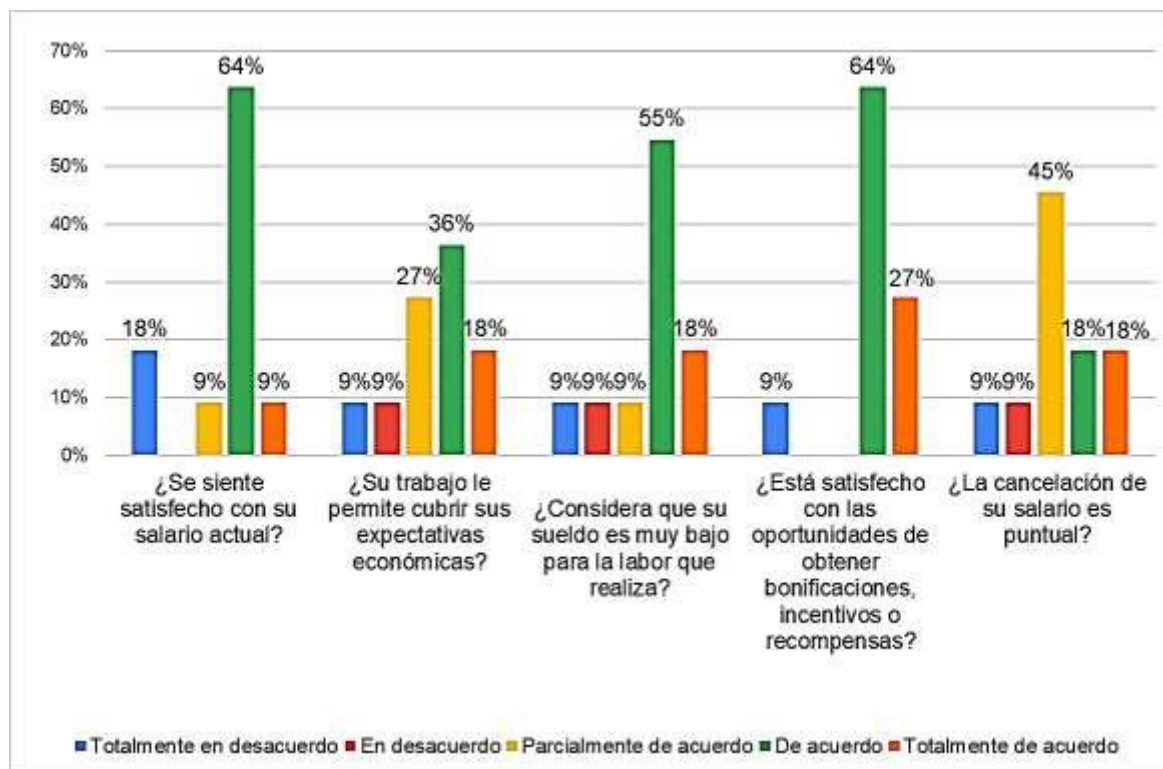
Fuente: Encuesta al personal del área de producción.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: El 73% está de acuerdo con que creen que su puesto actual se alinea con los objetivos profesionales a largo plazo, mientras que el 36% está parcialmente de acuerdo que existen oportunidades de ascenso en la empresa. Y el 9% que están totalmente en desacuerdo con el ambiente de trabajo es confortable y con recibir capacitaciones con relación a su puesto de trabajo.

Figura 9

Remuneración (Área de Producción)



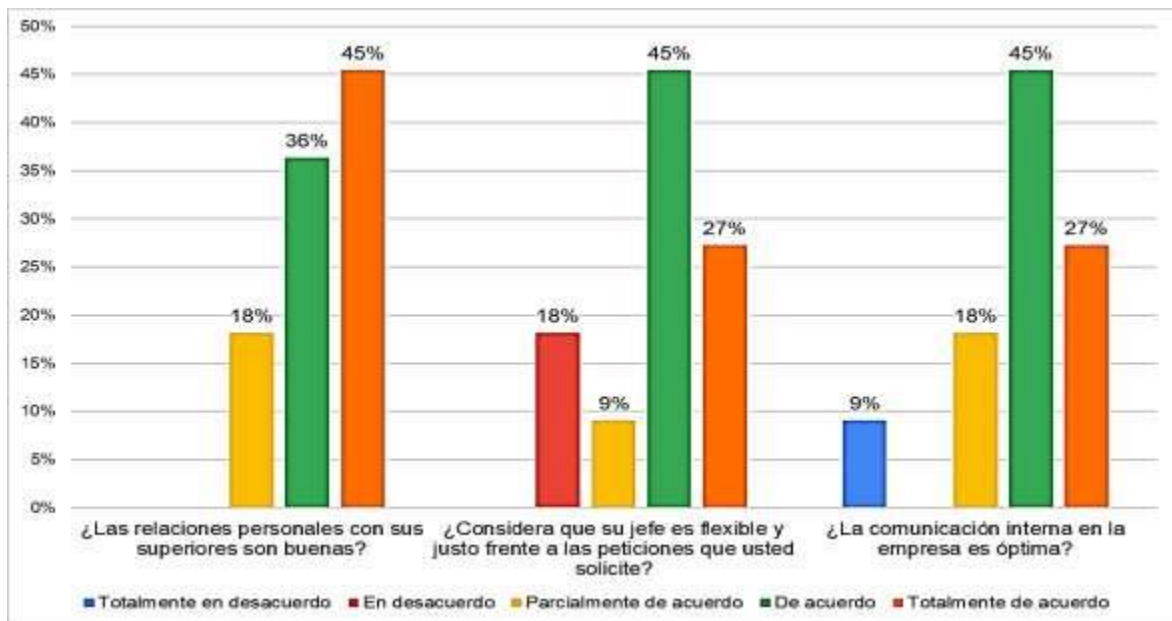
Fuente: Encuesta al personal del área de producción.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En la Figura 9 se muestra que los empleados del área de producción están de acuerdo con que se sienten satisfechos con el salario que reciben actualmente (64%), así mismo, que están satisfechos con las oportunidades de obtener bonificaciones incentivos o recompensas, mientras que 27% se encuentra totalmente de acuerdo, con respecto a la misma opción, y el 9% que en desacuerdo que en su trabajo no se le permite cubrir sus expectativas económicas.

Figura 10

Relación Laboral (Área de Producción)



Fuente: Encuesta al personal del área de producción.

Elaborado por: Ariana Zamora.

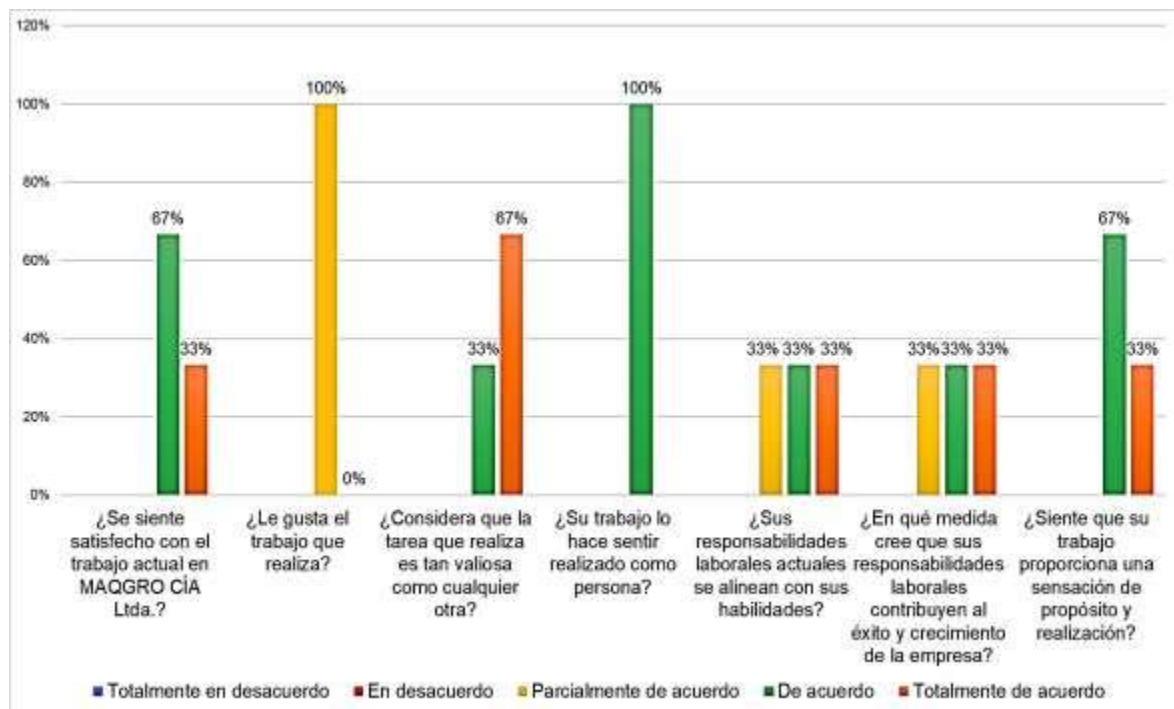
Análisis: El 45% de los colaboradores del área de producción se encuentran de acuerdo en función que consideran que su jefe es flexible y justo, pero a su vez el 27% está totalmente de acuerdo con que la comunicación interna es óptima, mientras que el 18% está parcialmente de acuerdo con las relaciones personales con sus superiores y son buenas.

Análisis general área de producción: Existen niveles variables de satisfacción y percepción laboral, destacando el bienestar con el trabajo en la empresa (64%) y la flexibilidad horaria (91%). Respecto a la remuneración, un 64% está satisfecho con su salario actual. Además, existe una percepción positiva hacia la comunicación interna (27%) y flexibilidad del jefe (45%).

4.1.1.3. Resultados de la encuesta realizada al personal del Área de Ventas

Figura 11

Satisfacción con el trabajo (Área de Ventas)



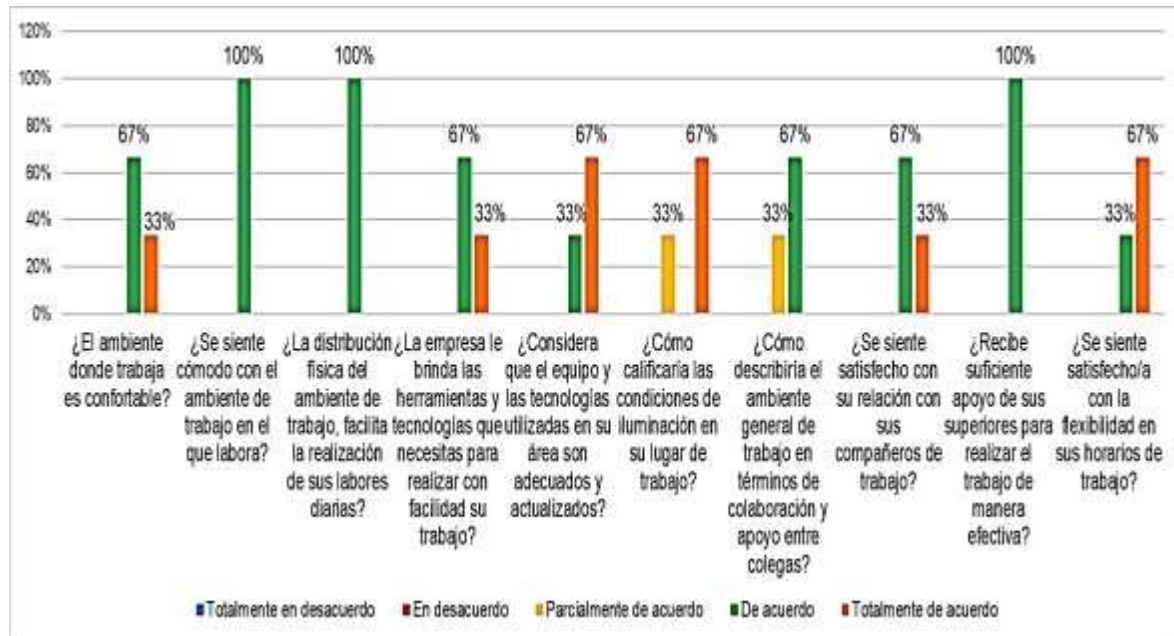
Fuente: Encuesta al personal del área de ventas.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En cuanto al área de ventas, el 67% de los colaboradores están de acuerdo en función de que se sienten satisfechos con el trabajo en la empresa, así mismo, manifiestan que, se sienten satisfechos con el trabajo actual en la empresa, mientras que, se encuentran totalmente de acuerdo, en que la medida que se toman las responsabilidades labores contribuye al crecimiento y éxito de la empresa (33%). Así mismo el 33% se encuentra parcialmente de acuerdo con que sus responsabilidades laborales se alinean con sus habilidades.

Figura 12

Condiciones Laborales (Área de Ventas)



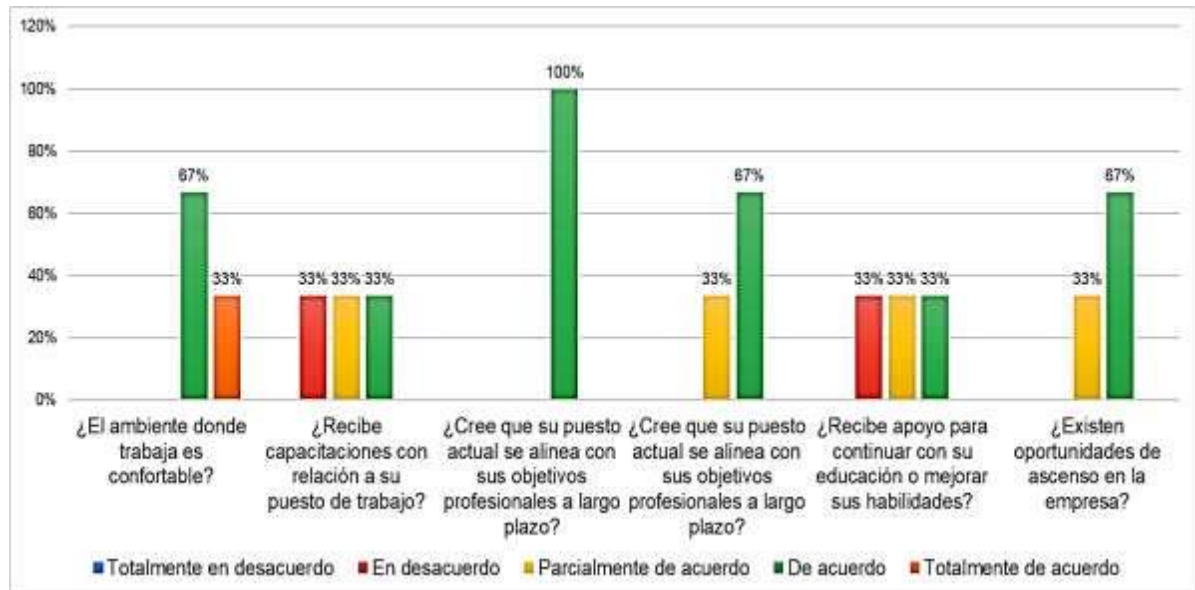
Fuente: Encuesta al personal del área de ventas.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: Se muestra que el 100% están de acuerdo en función que se sienten cómodos con ambiente de trabajo, y con la distribución física del ambiente del mismo, que les facilita la realización de sus labores diarias, mientras que, el 67% están en total de acuerdo en función de los equipos de trabajo y la tecnología que se utiliza en el área son adecuados y actualizados. Y el 33% que están parcialmente de acuerdo con la iluminación en su lugar de trabajo.

Figura 13

Oportunidades Laborales (Área de Ventas)



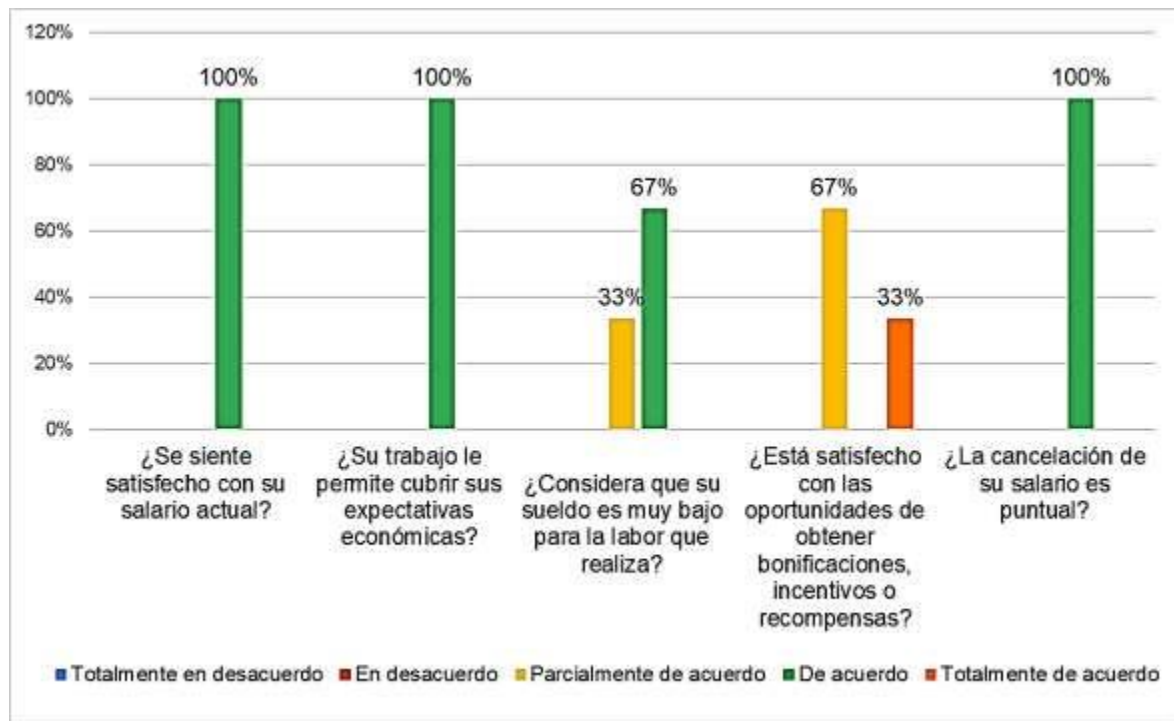
Fuente: Encuesta al personal del área de ventas.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: El 100% está de acuerdo con que creen que se puesto actual se alinea con los objetivos profesionales a largo plazo, mientras que el 67% están parcialmente de acuerdo que existen oportunidades de ascenso en la empresa y de poder recibir capacitaciones con relación a su puesto de trabajo. Y el 33% que están en desacuerdo con el apoyo brindado para continuar con su educación o mejoramiento de sus habilidades.

Figura 14

Remuneración (Área de Ventas)



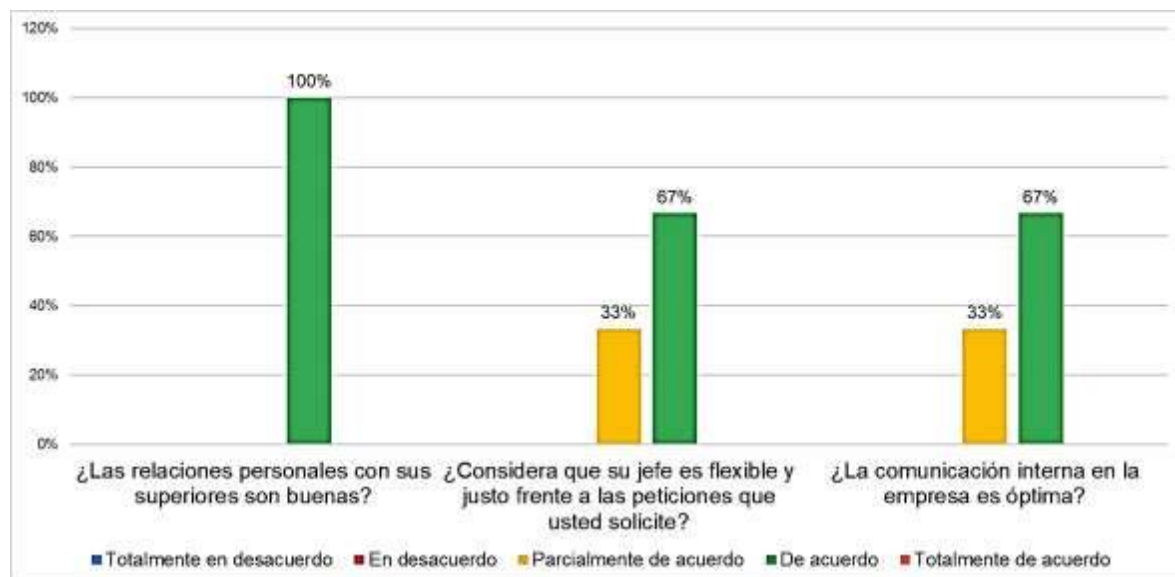
Fuente: Encuesta al personal del área de ventas.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En la Figura 14, se muestra que los empleados encuestados están de acuerdo con que se sienten satisfechos con el salario que reciben actualmente (100%), así mismo, están de acuerdo que su trabajo les permite tener o cubrir sus expectativas económicas. Mientras que el 67% están parcialmente de acuerdo en la satisfacción de las oportunidades de obtener bonificaciones incentivos o recompensas, por último, 33% se encuentra totalmente de acuerdo, con respecto a las oportunidades de obtener bonificaciones incentivos o recompensas.

Figura 15

Relaciones Laborales (Área de Ventas)



Fuente: Encuesta al personal del área de ventas.

Elaborado por: Ariana Zamora.

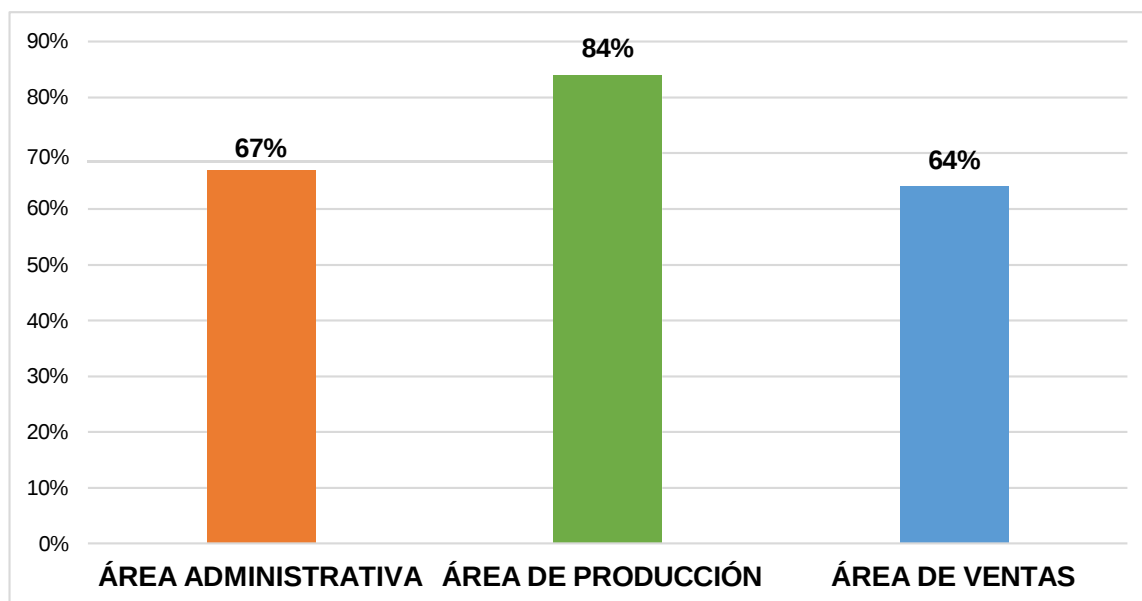
Análisis: Se muestra que el 100% de los colaboradores del área de ventas con respecto a la dimensión relaciones personales se encuentran de acuerdo en función que consideran que las relaciones personales con sus superiores son buenas, mientras que el 33% está parcialmente de acuerdo con que su jefe es flexible y justo frente a las expectativas que solicitan y que la comunicación interna que lleva la empresa y es óptima.

Análisis general área de ventas: El análisis del área de ventas refleja una satisfacción general del 67%. Respecto al ambiente laboral, el 100% se siente cómodo. En cuanto a oportunidades de desarrollo, el 100% considera que su puesto actual se alinea con objetivos profesionales. Respecto a la remuneración, el 100% está satisfecho con su salario actual.

4.1.1.4. Análisis general de las áreas encuestadas (Administrativa, Producción y Ventas)

Figura 16

Satisfacción General por Área



Fuente: Encuesta al personal de MAQGRO Cía. Ltda.

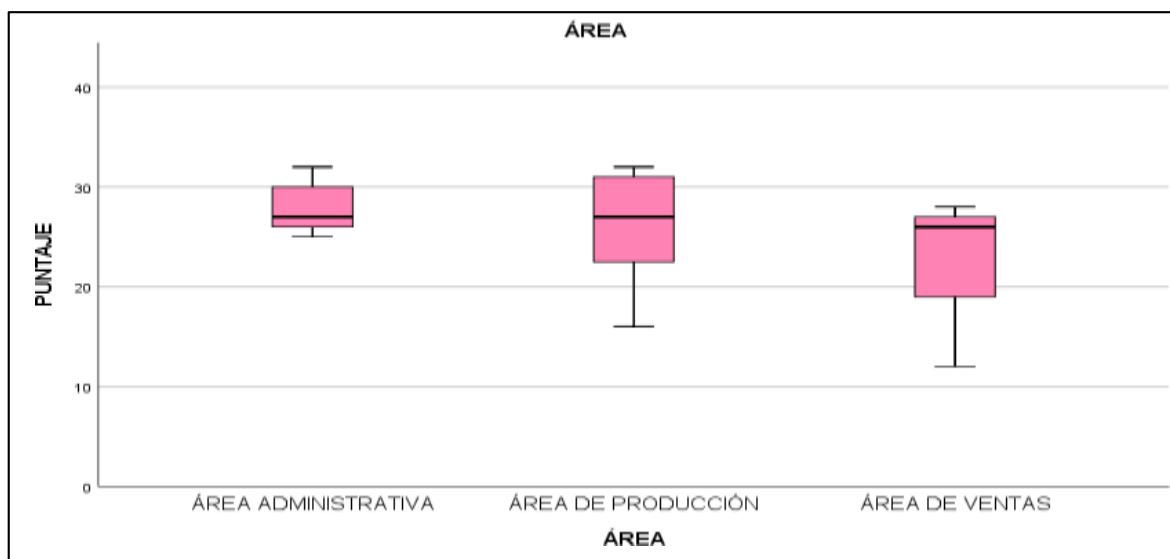
Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En términos generales se destaca, según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la empresa MAQGRO Cía. Ltda., determina que en el área administrativa existe valoración laboral aceptable del (67%) de los empleados, estos presentan preocupaciones sobre desarrollo y remuneración. En el área de producción, existen niveles variables de satisfacción y percepción laboral, destacando el bienestar con el trabajo en la empresa (84%). En el área de ventas, existe satisfacción general (64%), aunque persisten las preocupaciones sobre desarrollo y remuneración. Por lo que se logra determinar que el principal hallazgo es la preocupación sobre desarrollo profesional y ascenso; así también la remuneración salarial.

A continuación, se muestra en la Figura 17, la distribución de los datos recolectados, destacando los valores promedios del análisis general de las 3 áreas abordadas.

Figura 17

Diagrama de cajas



Fuente: Encuesta al personal de MAQGRO Cía. Ltda.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En el diagrama de cajas se observa la representación gráfica de los datos numéricos obtenidos en las áreas: administrativa, producción y ventas. Mostrando que las medianas de los datos son similares, sin embargo, en el área administrativa, la mediana de esta se encuentra cerca de Q1 (puntajes bajos), lo cual significa que aún existen oportunidades para mejorar la eficiencia y la gestión. Mientras que el área de producción la mediana está cerca de Q3 (puntajes altos), sin embargo, se podría evaluar los procesos de producción e identificar otros posibles problemas en otra investigación, específicamente para esta área. Finalmente, en el área de ventas, la mediana está cerca de Q3 (puntajes altos).

4.2. FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

4.2.1. Entrevista al Gerente General de la Empresa MAQGRO Cía. Ltda.

Se realizó una entrevista al Gerente General, con la finalidad de conocer los factores que inciden en el desempeño laboral.

Tabla 5

Entrevista realizada al Gerente General de la Empresa MAQGRO Cía. Ltda.

Preguntas	Respuesta	Observaciones
1. ¿La empresa cuenta con un instrumento que permita medir el desempeño del personal?	Si, actualmente realizamos una evaluación para medir el desempeño de nuestros colaboradores en la cual se miden: calidad del trabajo, productividad, conocimiento del cargo, cooperación, puntualidad, trabajo en equipo y organización, con el fin de mejorar la productividad de la empresa.	Matriz de desempeño
2. ¿Cómo evalúa usted el nivel general de desempeño de los trabajadores?	Antes no se realizaba, pero desde enero del presente año se realizó la primer medición de desempeño laboral en la empresa.	
3. ¿Considera Ud. que el desempeño laboral, es importante en todas las áreas de trabajo?	Sí, es muy importante porque de esto depende en gran medida la calidad del trabajo que se realice en la empresa.	
4. ¿Cómo se evalúa el rendimiento y la productividad de los empleados en MAQGRO CÍA Ltda.?	Se evalúa por órdenes de producción.	Se evalúa por áreas.
5. ¿Se reconoce y premia el buen desempeño de los trabajadores en la empresa?	Si, mediante incentivos económicos y reconocimiento.	Existen incentivos económicos, no ascensos laborales.
6. ¿Cómo determina la eficacia y eficiencia de sus trabajadores en el cumplimiento de sus actividades diarias?	Con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa.	
7. ¿Considera Ud., que su personal cumple con las actividades designadas a su cargo?	Generalmente sí.	
8. ¿Se proporciona capacitación o desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores y, por ende, su desempeño laboral?	Si, cuando el personal desea capacitación se coordina y lo enviamos a realizar los cursos.	
9. ¿Existen oportunidades para el crecimiento profesional y el desarrollo de nuevas habilidades?	Si, si se permiten oportunidades de crecimiento profesional.	
10. ¿Existe escalafón o sistemas de ascenso laboral?	Por el momento no.	Desmotivación por hacer carrera

		laboral dentro de la empresa.
11. ¿Cuenta con tecnología y maquinaria necesaria que facilite el desarrollo adecuado para sus trabajadores?	Desde mi perspectiva podría decir que mayormente sí.	
12. ¿Cómo describiría la cultura organizacional de MAQGRO CÍA. LTDA.?	Pienso que es buena, aunque podrían mejorarse ciertos aspectos.	
13. ¿Se toma en cuenta la participación de los empleados en la toma de decisiones?	Si, se realizan reuniones con los empleados antes de tomar alguna decisión.	
14. ¿Cómo calificaría las condiciones de trabajo en la empresa (salario, beneficios, promoción, ambiente laboral)?	Considero que son buenas.	
15. ¿Considera que existe algún aspecto en particular que se pueda mejorar en cuanto a las condiciones de trabajo?	Mejorar la cultura laboral del personal de producción.	
16. En su opinión, ¿cuál es el nivel general de satisfacción laboral entre los empleados?	Considero que existe un alto nivel de satisfacción laboral en la empresa.	
17. ¿Considera importante que se evalúe la satisfacción laboral de los trabajadores para mejorar su desempeño?	Sí, es muy importante.	
18. ¿Qué aspectos podrían mejorarse para aumentar la satisfacción laboral?	Se podría decir que mejorar el ambiente laboral de la empresa, esto podría ayudar de cierta manera a incrementar la satisfacción laboral.	
19. ¿Considera que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores?	Considero que si, porque al tener a un trabajador satisfecho, se reflejaría al momento de realizar su trabajo.	
20. ¿Cuáles considera que son los principales retos que enfrenta la empresa en cuanto a la satisfacción y el desempeño de los trabajadores?	La estabilidad económica, es uno de los principales retos que enfrenta la empresa por el momento.	

Fuente: Entrevista al gerente general de MAQGRO Cía. Ltda.

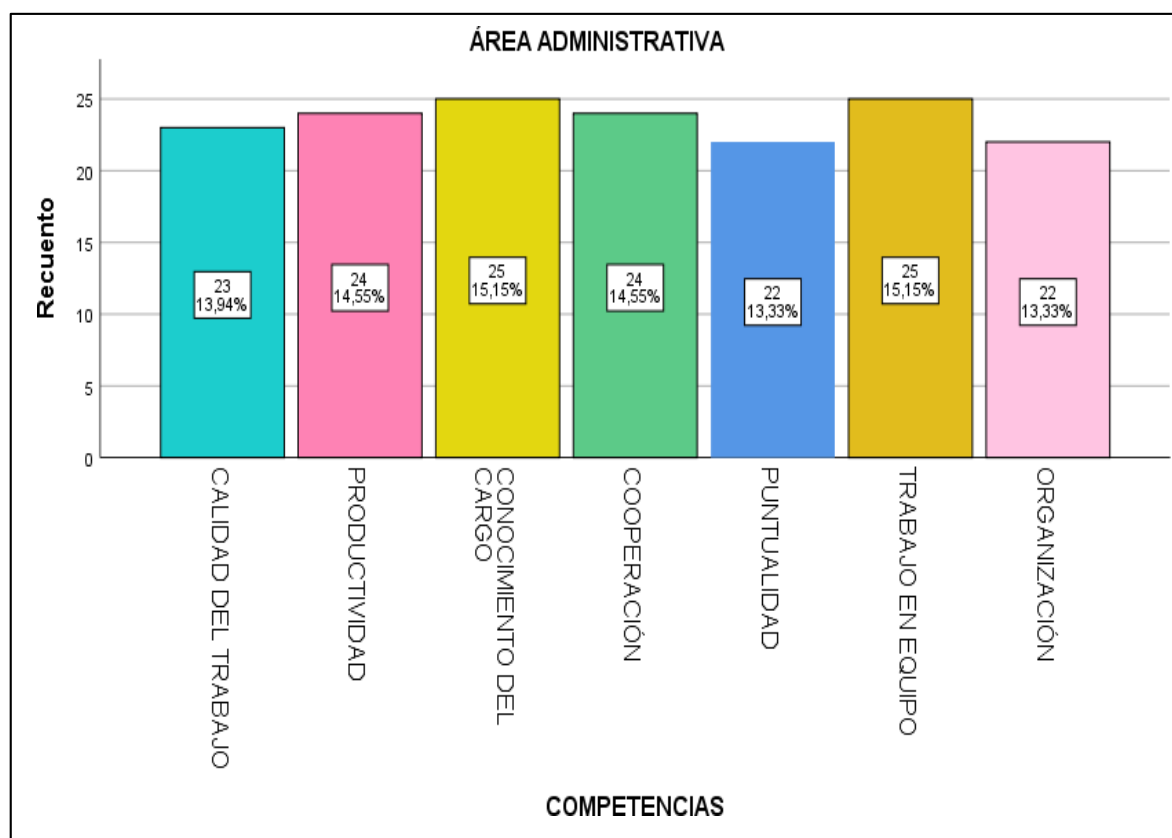
Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: Según se muestra en la Tabla 4, el Gerente general menciona aspectos positivos y negativos en cuanto a factores que inciden en el desempeño laboral. Entre estos se encuentra la matriz de desempeño, importante para realizar una evaluación por áreas. Sin embargo, entre los aspectos positivos, está que existen incentivos económicos, y entre los aspectos negativos está que no existen ascensos laborales, razón por la cual existe desmotivación por no poder hacer carrera laboral dentro de la empresa.

4.2.2. Análisis de factores de desempeño por área (administrativa – producción – ventas) de los empleados de la Empresa MAQGRO Cía. Ltda.

Figura 18

Factores Área Administrativa



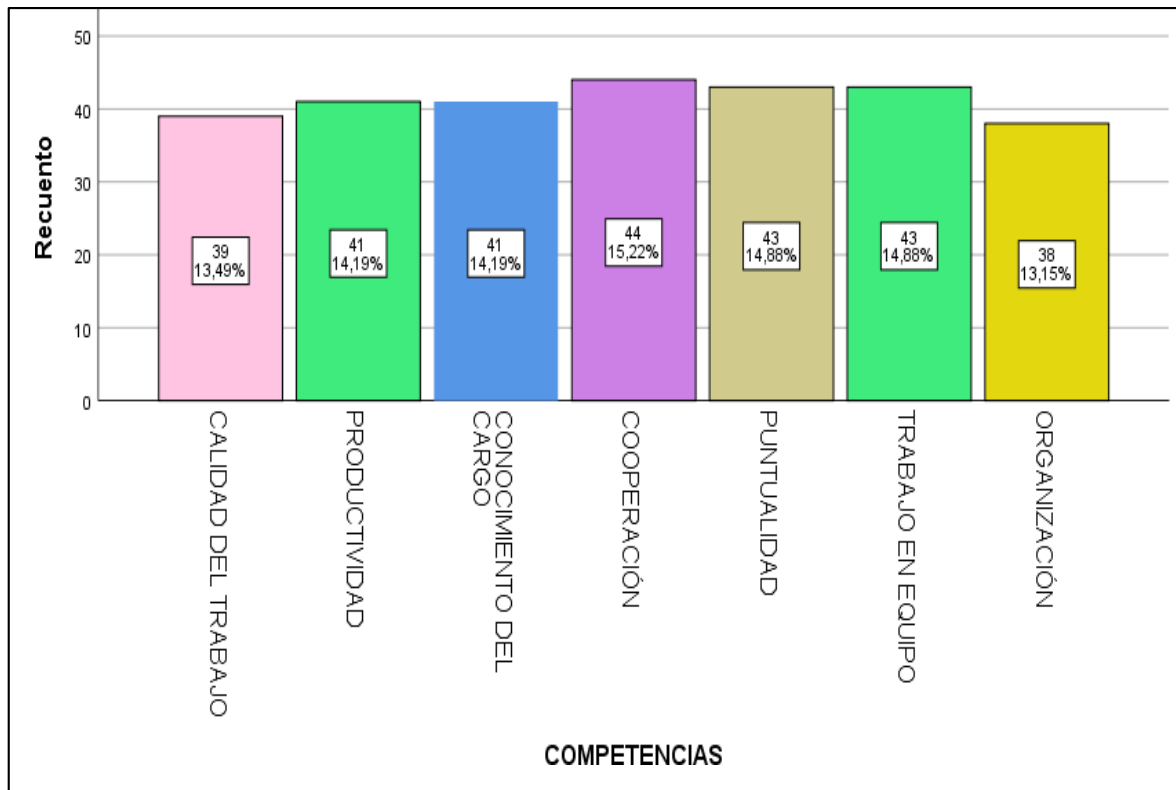
Fuente: Matriz de desempeño (MAQGRO Cía. Ltda.)

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: De acuerdo a la Figura 17 se observa que la dimensión con mayor ponderación es el conocimiento del cargo y el trabajo en equipo con el 15.15%, seguido del 14.55% de cooperación y productividad. Y con un nivel bajo de ponderación esta la puntualidad, organización con el 13.33%.

Figura 19

Factores Área de Producción



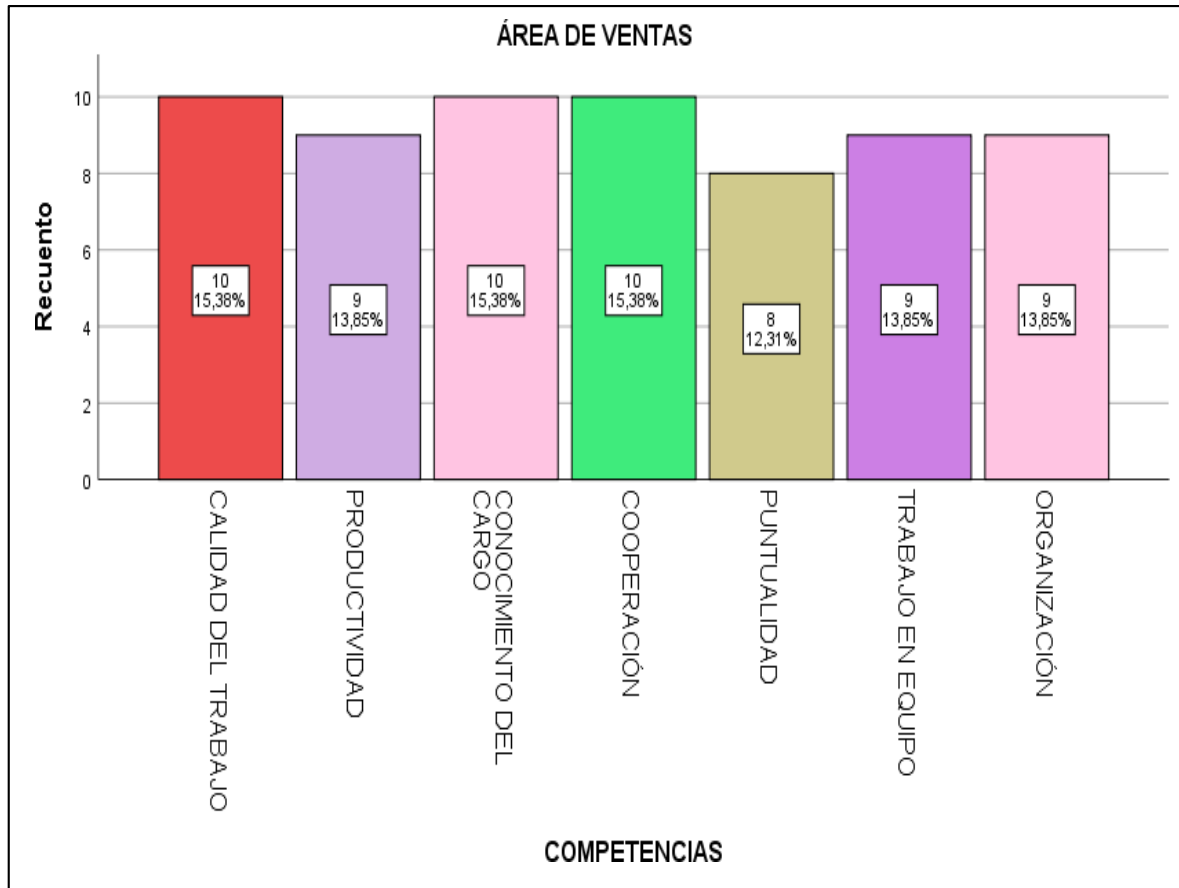
Fuente: Matriz de desempeño (MAQGRO Cía. Ltda.)

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: Se observa que la dimensión con mayor ponderación es la cooperación con el 15.22%, seguido del 14.88% que lo ocupa el trabajo en equipo y la puntualidad, y con el 14.19% la productividad y el conocimiento del cargo, mientras que, con una ponderación menor están las dimensiones o competencia de calidad de trabajo (13.49%) y organización (13.15%).

Figura 20

Factores Área de Ventas



Fuente: Matriz de desempeño (MAQGRO Cía. Ltda.)

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: En relación al área de ventas, las dimensiones con mayor ponderación es la cooperación, el conocimiento del cargo y la calidad del trabajo; mismas que se ponderan con el 15.38%, seguido del 13.85% que lo ocupa la organización, el trabajo en equipo y la productividad y con una ponderación menor que se encuentra la puntualidad (12.31%).

4.2.3. Análisis general de los factores de desempeño de los empleados de la Empresa

MAQGRO Cía. Ltda.

De acuerdo al análisis realizado a la matriz de desempeño de la empresa (Anexo 8), en la cual se evaluaron competencias, mismas que estaban calificadas o puntuadas de la siguiente manera: (1) Deficiente, (2) Regular, (3) Bueno, (4) Muy bueno y (5) Excelente. Por lo que a continuación en la Tabla 6 se presenta la comparativa de los porcentajes obtenidos de la calificación del desempeño laboral por área.

Tabla 6

Matriz comparativa de factores de desempeño

FACTORES	AREAS		
	ADMINISTRATIVA	PRODUCCIÓN	VENTAS
Calidad del trabajo	4,16	3,72	3,33
Productividad	4,00	3,63	3
Conocimiento del cargo	4,16	3,72	3,33
Cooperación	4,00	4	3,33
Puntualidad	3,66	3,81	2,66
Trabajo en equipo	4,16	3,72	3
Organización	3,66	3,45	3,33
Puntaje Total	3,98	3,75	3,14
Puntaje En % General	80%	75%	63%

Fuente: Matriz de desempeño (MAQGRO Cía. Ltda.)

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: Una vez se determinaron las calificaciones de los factores de desempeño por área de manera general, se determinó que el área administrativa obtuvo el mayor puntaje (3.98), lo cual representa el 80% de nivel de desempeño, mientras que el área de producción obtuvo un puntaje levemente medio (3.75), representando esto el 75% de desempeño y en cuanto al área de ventas, obtuvo el puntaje cercano a la media (3.14) siendo esto calificado como un 63% de desempeño.

4.3. RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA. LTDA.

Para determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores de la empresa MAQGRO Cía. Ltda., fue necesario el planteamiento de las siguientes hipótesis:

- H_0 = la satisfacción laboral y el desempeño laboral no tienen una relación directa
- H_a = la satisfacción laboral y el desempeño laboral tienen una relación directa

Tabla 7

Correlación de variables

R	Relación	Correlación
$R=0$	No existe	Mala
$0.00 < r \leq 0.20$	Muy poco intensa	Pequeña
$0.20 < r \leq 0.40$	Pequeña	Baja
$0.40 < r \leq 0.60$	Considerable	Regular
$0.60 < r \leq 0.80$	Intensa	Alta
$0.80 < r \leq 1.00$	Muy intensa	Muy alta

Fuente: Prueba de correlación en el Software estadístico SPSS V29.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Condición

- $p < 0.05$, aceptamos la H_a y rechazamos H_0
- $p \geq 0.05$, rechazamos la H_a y aceptamos H_0

Tabla 8

Correlación de Pearson de la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de MAQGRO Cía. Ltda.

	p	P	N
Satisfacción - Desempeño	0.124	0.603	20

Fuente: Prueba de correlación de Pearson.

Elaborado por: Ariana Zamora.

Análisis: Se acepta la hipótesis alterna, dado que, la p es mayor que 0.05, por lo tanto, existe una relación muy poco intensa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores. Esta relación se considera directa puesto su relación es pequeña, es decir, a menor satisfacción laboral, poco o pequeño será el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

4.4. DISCUSIÓN

En consecuencia, de los resultados obtenidos, estos datos recopilados y representados en *Satisfacción General por Área* (Figura 16), demostraron que el área de producción presenta el más alto nivel de satisfacción laboral (83%), mientras que el área administrativa muestra una satisfacción laboral moderada (67%) lo cual de cierta manera representa una percepción general positiva en este sector. El área de ventas mostró el nivel más bajo de satisfacción laboral (64%). Estos hallazgos contrastan con los de Cuevas & Díaz (2019) quienes en su investigación "Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de Mibanco", demostraron que la producción depende de la distribución eficiente de las tareas les permitió a los colaboradores alcanzar los objetivos de la organización. Por lo que en teoría la satisfacción laboral es la percepción que tiene el trabajador de su trabajo, de su organización y de su entorno laboral (Aguayo et al, 2022). Por cuanto la productividad será la proporción entre los resultados obtenidos y los recursos empleados en un proceso de producción (Montalvo et al, 2018).

Entre los factores identificados que influyen en el desempeño laboral en MAQGRO Cía. Ltda. está en primera instancia la falta de oportunidades de ascenso. Por lo que las evaluaciones del desempeño incluyen el conocimiento del cargo y el trabajo en equipo, se

identificó desmotivación causada por la falta de progresión profesional y fortalecer aspectos como la cooperación y la calidad del trabajo, especialmente en áreas como ventas. Lo cual discrepa con los resultados de la investigación de Rojas, Barrera y Noboa (2019) quienes determinaron que la satisfacción laboral se basa en la percepción que los empleados tienen de la empresa en función de su propia experiencia con las tareas asignadas y de esto dependerá su desempeño laboral. Por lo que autores como Sánchez (2019) establecen que factores como los planes de desarrollo y formación, son importantes para que los trabajadores se sientan realizados en este aspecto y así podrán continuar aprendiendo y creciendo profesionalmente. Así también es significativo el reconocimiento, siendo un factor sencillo, el cual mejora el compromiso y por ende la satisfacción laboral aumenta (Martínez, 2019).

La relación entre las variables definidas para la investigación (satisfacción laboral - desempeño laboral), mostró una correlación significativa, con un valor p mayor a 0.05. Esto demuestra que, a menor satisfacción laboral, menor será el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa. Por lo que, es importante gestionar la satisfacción laboral de los empleados como un factor vital para mejorar su desempeño dentro de la empresa, aportando esto al éxito y la competitividad de la organización en el mercado. Boada (2019) en su estudio denominado Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018, deduce que, si incrementa la satisfacción empresarial en esta empresa, también lo hará el desempeño de sus trabajadores; en el mismo sentido, si la satisfacción en el centro de labores disminuye también lo hará el desempeño de sus colaboradores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*“El primer indicio claro en el desarrollo del
conocimiento es la continua creatividad”.*

Jean Piaget

5.1. CONCLUSIONES

- La evaluación de la satisfacción laboral en la empresa MAQGRO Cía. Ltda. reveló variaciones significativas entre las diferentes áreas funcionales. Según los análisis realizados, el área de producción presenta un alto nivel de satisfacción laboral, con un promedio del 84%. Siendo esto un nivel considerable de satisfacción entre los trabajadores de esta área. Por otro lado, el área administrativa muestra una satisfacción laboral moderada, con un promedio del 67%, siendo esta una percepción general positiva en este sector. De igual forma en el área de ventas se exhibe un nivel moderado de satisfacción laboral, con un promedio de 64%.
- El análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral en MAQGRO Cía. Ltda. denotó una combinación de aspectos positivos, como incentivos económicos, y negativos, como la falta de oportunidades de ascenso. Las dimensiones con mayor ponderación en la evaluación del desempeño incluyen el conocimiento del cargo y el trabajo en equipo. Las calificaciones promedio fueron de 3.98 en el área administrativa, 3.75 área de producción y 3.14 área de ventas; las cuales están dentro de un rango de 5 – 1 (Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente), por lo cual es importante que el área de ventas (puntuación baja) necesite mayor atención.
- La correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de MAQGRO Cía. Ltda. mostró una relación significativa ($p=0.124$). Esta relación se clasifica como directa y de intensidad pequeña, lo que indica que, a menor satisfacción laboral, menor será el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

- Realizar un análisis detallado de las políticas y prácticas de gestión de recursos humanos en cada área funcional para identificar las diferencias en la satisfacción laboral. Así también será importante diseñar e implementar estrategias de intervenciones específicas orientadas a mejorar el ambiente laboral y promover la satisfacción de los empleados en las áreas con menor satisfacción, como el departamento administrativo y de ventas.
- Diseñar programas de integración anuales, evaluando al equipo de ventas a través de seguimientos de métricas; por lo cual será necesario enfocarse en los 4 pilares de la productividad comercial (personas, procesos, gestión y tecnología), por consiguiente, esto generará oportunidades de desarrollo profesional al personal a través de capacitaciones en desarrollo de habilidades, técnicas y comportamiento. Además, será necesario revisar los sistemas de incentivos económicos para garantizar que estén alineados con los objetivos de la empresa y lo cual ayudara a promover el desempeño laboral.
- Aplicar medidas enfocadas en mejorar la satisfacción laboral de los empleados, esto a través de planes o programas de capacitación por medio de una comunicación abierta y retroalimentación regular. Esto ayudara a promover un clima laboral positivo y la participación de los empleados en la toma de decisiones que afecten su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, M., Sánchez, M., y García, V. (2022). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en el sector educativo en México. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 38(2), 103-116.
<https://doi.org/10.5093/psico/a2022n2a2>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigacion Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
[https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417)
- Bizneo. (14 de 11 de 2021). *Bizneo Blog*. <https://www.bizneo.com/blog/desarrollo-profesional/>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018 (tesis de licenciatura)*. Universidad San Ignacio de Loyola.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Boluarte, A. (2019). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Medica Herediana*, 25(2), 17-29.
https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005
- Brizuela, G. T. (2019). Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. *Revista Espiga*, 18(37).
<https://www.redalyc.org/journal/4678/467859737002/html/>

- Bustamante Jumbo, S., Castillo Cruz, G., Pacheco Molina, A., y Mora Sanchez, N. (2022). Capacidades dinámicas generadoras de valor agregado en las empresas agroindustriales de la provincia de El Oro. *Latindex*, 5(2), 94-107.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5.1301>
- Carlos, M. A. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Bogota.
- Castro, E. D. (2020). *Introduccion a la Economia de la Empresa*. Piramide.
<https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-economia-de-la-empresa-vol-2/9788436808896/450005>
- Chávez, E. A., y Vizcaíno, A. d. (2019). Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional. *Mercados y Negocios*, 17(2), 12-28.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086001/html/#:~:text=El%20talento%20humano%20es%20considerado,Montes%20%26%20V%C3%A1zquez%2C%201998>
- Chávez, G. (22 de 04 de 2019). *Codife*. <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Chiavenato. (2009). *Comportamiento organizacional : la dinámica del exito en las organizaciones* (2da ed.). México: McGram-Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Introduccion a la teoria general* (7ma ed.). McGraw-Hill.
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20genera l%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill.

- Chumpitaz, C. (2020). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de confecciones Galindo*. Universidad Peruana de las Americas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/158/TRABAJO%20FINAL%20PARA%20PRESENTACION%20DE%20LA%20SUNEDU%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Codigo de Trabajo. (2021 de septiembre de 2021). *Derecho Laboral en Ecuador: una Guía*. Bizlatán: <https://www.bizlatinhub.com/es/derecho-laboral-en-ecuador/#:~:text=Horario%20de%20trabajo%20seg%C3>
- Constitución de la República del Ecuador. (13 de julio de 2008). *Decreto Legislativo*. Lexis: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cortés, A. (2018). *Relacion entre satisfaccion y desempeño en una empresa de transporte colombiana*. Pontificia universidad javeriana, Bogota. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10831/Documento.pdf?sequence=3>
- David, J. (04 de 01 de 2023). *GeoVictoria*. <https://www.geovictoria.com/es-co/quienes-somos>
- Díaz, M., y Rodríguez, A. (2021). Satisfacción laboral en profesionales de la salud: un estudio comparativo entre España y México. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 37(1), 11-22. <https://doi.org/10.5093/psico/a2021n1a2>
- Digital, R. (2020). Cinco medidas para fomentar la satisfacción de los empleados. *RRHH Digital*. https://www.rrhhdigital.com/secciones/liderazgo/138586/Cinco-consejos-para-motivar-a-tu-plantilla-que-beneficiaran-el-rendimiento-de-tu-empresa/?target=_self

- Eufacio, B. (2018). Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. *Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/15208>
- Fernandez, T. (2020). Los motores de la satisfacción laboral. *Expansión*.
[https://www.expansion.com/expansion-
 empleo/empleo/2020/01/30/5e330833468aeb24628b45d4.html](https://www.expansion.com/expansion-empleo/empleo/2020/01/30/5e330833468aeb24628b45d4.html)
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Scielo*, 16(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Garbuglia, S. C. (2018). Clima Laboral en un organismo Público. *Clima Laboral en un Organismo Público*. Universidad Nacional del Cuyo, Mendoza.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf
- Gavilanes, K. B. (2023). “*Las habilidades directivas y el desempeño laboral del personal de la avícola San Francisco de la ciudad de Ambato*”. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*”. Chicago: Handbook of industrial and organizational psychology.
- Loor , J., y Risco , J. (2021). Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Tosagua periodo 2020. *Proyecto de investigación*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta.
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1525/1/TTAP56D.pdf>

- Loor, J., y Risco, J. (2021). *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Tosagua periodo 2020*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí
Manuel Félix López, Calceta.
<https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1525/1/TTAP56D.pdf>
- Loor, J., y Risco, J. (2021). *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Tosagua periodo 2020. Proyecto de investigación*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta.
<https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1525/1/TTAP56D.pdf>
- Macancela, T. M. (2023). *Estrategias para el incremento de la satisfaccion laboral caso: Supermercados La Bodega*. Universidad Politecnica Salesiana, Azogues, Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24772/1/UPS-CT010501.pdf>
- Machado, E., y Montes de Oca, N. (2020). Competencias, currículo y aprendizaje en la universidad. Examen de los conceptos previos y configuración de una nueva definición. *Scielo*, 16(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552020000300405
- Manjarrez Fuentes, N., Boza Valle, J. A., y Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5). <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Manjarrez, N., Egas, M., Campos, J., y Escobar, H. (2019). El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del cantón Quevedo.

<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/283/224>

Martinez, B. (2019). Teoría de Herzberg de los dos factores sobre la motivación laboral.

Psicologia Online. <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-herzberg-de-los-dos-factores-sobre-la-motivacion-laboral-4807.html>

Mendoza , J., y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4).

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165

Mendoza Vargas, E., Bernal Gutiérrez, A., y Litardo Caicedo, C. (2023). Estrategias de marketing en la promoción de los productos agroindustriales y su comportamiento de exportación en el Ecuador. *Código Científico Revista De Investigación*, 4(1), 1-24.

<https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/nE1/83>

Mendoza, J. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina*.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165

Ministerio del Trabajo. (2021). *Informe fijación salarial 2021*. Direccion de analisis salarial.

Morata, M. (2021). Cuales son los factores que mejoran la satisfacción laboral en los empleados/as del sector de la moda. *Master Universitario en Direccion y Gestión de RRHH*. Universitat Oberta de Catalunya.

<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/129146/7/mariaveelazTFM0221memoria.pdf>

Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., y Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la

construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1).

<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>

Ocha, C. (2018). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo JunínHuancayo 2018*. Universidad peruana los andes, Huancayo.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/395/T037_70225132_T..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paz Pacheco, E. T., y Pereda Rojas, A. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020*.

Universidad César Vallejo, Callao, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51078/Paz_PET-Pereda_RAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J. (13 de 11 de 2023). Desarrollo profesional - Qué es, importancia, definición y concepto. Disponible en <https://definicion.de/desarrollo-profesional/>

Pilligua Lucas, C., y Arteaga Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?>

Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 64-125.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Restrepo Escobar, F. E., y Sánchez Caicedo, Y. J. (2023). Calidad De Vida En El Trabajo En Empresas Agroindustriales Dedicadas A Producción De Panela. *Revista Ciencia e*

- Innovación Agroalimentaria de la Universidad de Guanajuato*, 1(2), 30-60.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15174/cia.v1i2.27>
- Rivas, D. (2023). *Psicologiaorganizacional.com.mx*. Retrieved 12 de 02 de 2024, from <https://psicologiaorganizacional.com.mx/el-trabajo-en-equipo-en-las-organizaciones-segun-autores/>
- Roque, J., y Uriarte, H. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un Programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Sánchez Sellero, M., y Sánchez Sellero, P. (2019). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis. *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/549/54948501002.pdf>
- Sánchez, M., y García, M. (2018). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sandoval, S., Armijos , D., y González, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>
- Suma R, M. (2021). *El Employee Engagement Como Un Aliado Estratégico Para Optimizar El Desempeño Laboral*. Arequipa – Perú : Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/33a04888-2910-4cc3-bbb7-71435dd0d2d1/content>
- Sumba Bustamante, R., Saltos Ruiz, G., Rodríguez Suarez, C., y Tumbaco Santiana, Z. (2020). El desempleo en el ecuador: causas y consecuencias. *Polo del Conocimiento*, 2(5), 24-48. <https://doi.org/http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>

- Tantalean, I. (2022). La naturaleza de la empresa Su teleología desde las Ciencias de la Administración, el Derecho y la Economía. *Scielo*, 52(136).
<https://doi.org/https://doi.org/doi.org/10.18566/rfdcp.v52n136.a11>
- Vargas, M. (01 de 07 de 2021). *¿Qué es el Ambiente Laboral?*
<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Vecino , J. (2018). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfaccion de necesidades de Porter. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*.
- Velásquez, S., y Cacante, J. (2022). El concepto de Reconocimiento y su utilidad para el campo de la Enfermería. *Scielo*, 16.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-60112020000100019
- Vélez, M. (2018). *Metodología para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los*.
 Universidad Tecnica de Ambato, Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28320>
- Villacis Ponce, L. (2023). comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coacmes”. *Informe de trabajo de titulación*. Escuela superior politécnica agropecuaria de manabí manuel félix lópez, calceta. <https://repositorio.esпам.edu.ec/xmlui/handle/42000/2035>
- Warr, P., Cook, J., y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*., 1(52), 129-148.

Zamora Sánchez, R. (Diciembre de 2015). La satisfacción laboral de los servidores públicos en Tungurahua. *Boletín de Coyuntura. Observatorio Económico y Social de Tungurahua* (OBEST)(7), 15-16.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.3240.5364>

ANEXOS

Anexo 1. Reporte de similitud

Quevedo, 4 junio del 2024

Doctor.

Byron Oviedo Bayas.

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe del proyecto de investigación cuyo tema es: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CIA LTDA, AÑO 2023.** presentado por la **ING. ARIANA YOMIRA ZAMORA PÁRRAGA**, estudiante del programa de maestría en Administración de Empresas.

Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de Compilatio el cual avala los niveles de originalidad en un 96% y de similitud 4 % del proyecto de investigación.

Válido este documento, a fin de que el consejo académico de la unidad permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.



Cordialmente,



Firmado electrónicamente por:
**NELSON XAVIER
BUCHELI ESPINOZA**

Lcdo. Xavier Bucheli Espinoza, MSc.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Solicitud de autorización para la investigación dirigida al Gerente general de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.

Quevedo, 13 de Noviembre de 2023

Sr. Ing.
Luis Felipe Román Ramírez
Gerente General de MAQGRO CÍA Ltda.
De mi consideración

Por medio de la presente solicitud Yo: Ariana Yomira Zamora Párraga con número de cedula N°. 120552770-6, me dirijo con el fin de solicitar lo siguiente:

El motivo de la presente es para solicitar me autorice realizar el proyecto de investigación de la Maestría de Administración de Empresas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que estoy cursando en el periodo actual para lo cual adjunto el tema de investigación: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA. LTDA. AÑO 2023"**.

Sin otro particular de momento, agradezco de antemano la atención que brinde a la presente, quedando de Usted con un cordial y afectuoso saludo.

Atentamente,







Ing. Ariana Yomira Zamora Párraga
Estudiante de Maestría en Administración de Empresas
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Escaneado con CamScanner

Anexo 3. Autorización por parte de la empresa MAQGRO CÍA LTDA., para la realización de la investigación.

MAQGRO REGISTRADO DE MARCA
MAQUINAS PARA EL AGRO CIA. LTDA.
SOLUCIONES AGROINDUSTRIALES
CON: TECNOLOGÍA EFICIENCIA CALIDAD GARANTÍA

Quevedo, 15 de noviembre del año 2023

Ingeniera:
ARIANA YOMIRA ZAMORA PARRAGA.
Presente. -

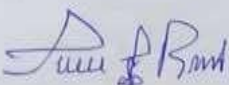
De mis consideraciones:

Ing. LUIS FELIPE ROMAN RAMIREZ, con cedula de ciudadanía N°170446834-5, en mi calidad de PRESIDENTE, y Representante Legal de la Compañía MAQUINAS PARA EL AGRO MAQGRO CIA. LTDA, comunico a Usted lo siguiente:

Dando constatación a su oficio presentado de fecha 13 de noviembre del año 2023, en la que solicita se le autorice realizar el Proyecto de investigación de la Maestría de Administración de Empresa que Está cursando en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, con el TEMA de investigación: SATISFACCION LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CIA. LTDA, AÑO 2023.

AUTORIZO a Usted para que realice la investigación y todo lo concerniente al tema, en mi representada Compañía MAQGRO CIA. LTDA.

Por la atención brindada a la presente me suscribo de Usted.
Atentamente;



Ing. LUIS FELIPE ROMAN RAMIREZ
C.C. N°170446834-5
PRESIDENTE DE LA CIA MAQGRO CIA. LTDA.

RUC.: 0992432896001 Cel: 0987213031. 0939294100. Dir.: km. 1 ½ vía Buena Fe, calle principal s/n.
Frente al grupo de fuerzas especiales n° 26.
QUEVEDO - LOS RIOS - ECUADOR

Anexo 4. Cuestionario de entrevista al Gerente general

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1.	¿La empresa cuenta con un instrumento que permita medir el desempeño del personal?		
2.	¿Cómo evalúa usted el nivel general de desempeño de los trabajadores?		
3.	¿Considera Ud. que el desempeño laboral, es importante en todas las áreas de trabajo?		
4.	¿Cómo se evalúa el rendimiento y la productividad de los empleados en MAQGRO CÍA Ltda.?		
5.	¿Se reconoce y premia el buen desempeño de los trabajadores en la empresa?		
6.	¿Cómo determina la eficacia y eficiencia de sus trabajadores en el cumplimiento de sus actividades diarias?		
7.	¿Considera Ud., que su personal cumple con las actividades designadas a su cargo?		
8.	¿Se proporciona capacitación o desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores y, por ende, su desempeño laboral?		
9.	¿Existen oportunidades para el crecimiento profesional y el desarrollo de nuevas habilidades?		
10.	¿Existe escalafón o sistemas de ascenso laboral?		
11.	¿Cuenta con tecnología y maquinaria necesaria que facilite el desarrollo adecuado para sus trabajadores?		
12.	¿Cómo describiría la cultura organizacional de MAQGRO CÍA. LTDA.?		
13.	¿Se toma en cuenta la participación de los empleados en la toma de decisiones?		
14.	¿Cómo calificaría las condiciones de trabajo en la empresa (salario, beneficios, promoción, ambiente laboral)?		
15.	¿Considera que existe algún aspecto en particular que se pueda mejorar en cuanto a las condiciones de trabajo?		
16.	En su opinión, ¿cuál es el nivel general de satisfacción laboral entre los empleados?		
17.	¿Considera importante que se evalúe la satisfacción laboral de los trabajadores para mejorar su desempeño?		
18.	¿Qué aspectos podrían mejorarse para aumentar la satisfacción laboral?		
19.	¿Considera que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores?		
20.	¿Cuáles considera que son los principales retos que enfrenta la empresa en cuanto a la satisfacción y el desempeño de los trabajadores?		

Anexo 5. Cuestionario de encuesta dirigida al personal de la empresa MAQGRO Cía. Ltda.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS



ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA LTDA.

Instrumento de recolección de datos Cuestionario - Escala de Satisfacción Laboral. SL-SPC

Objetivo General: Evaluar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa MAQGRO CÍA Ltda. durante el año 2023.

Instrucciones: Lea detenidamente antes de contestar, debe responder de la forma más honesta posible a cada uno de los elementos que aparecen a continuación, marque con una X la respuesta correcta. Su cooperación será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida profesional.

CUESTIONARIO

I: DATOS PERSONALES

Información general de los trabajadores que laboran en la MAQGRO CÍA Ltda. Datos Generales

Género:	Edad:	Nivel de formación:	Antigüedad de la empresa:
☐ Masculino	☐ 18-25	☐ Primaria	☐ Menos de 1 año
☐ Femenino	☐ 25-35	☐ Secundaria	☐ Entre 1 a 5 años
	☐ 36-45	☐ Tecnólogo	☐ Entre 6 a 10
	☐ Más de 45	☐ Superior	☐ Más de 10 años
		☐ Posgrado	

Preguntas dirigidas a los trabajadores de la empresa MAQGRO CÍA Ltda.

1) Totalmente en desacuerdo	2) En desacuerdo	3) Parcialmente de acuerdo	4) De acuerdo	5) Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

Puntajes				
1	2	3	4	5

SATISFACCION LABORAL

Nº	SATISFACCION DE TRABAJO				
1	¿Se siente satisfecho con el trabajo actual en MAQGRO CÍA Ltda.?				
2	¿Le gusta el trabajo que realiza?				
3	¿Considera que la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra?				
4	¿Su trabajo lo hace sentir realizado como persona?				
5	¿Sus responsabilidades laborales actuales se alinean con sus habilidades?				
6	¿En qué medida cree que sus responsabilidades laborales contribuyen al éxito y crecimiento de la empresa?				
7	¿Siente que su trabajo proporciona una sensación de propósito y realización?				

CONDICIONES LABORALES

8	¿El ambiente donde trabaja es confortable?				
9	¿Se siente cómodo con el ambiente de trabajo en el que labora?				
10	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores diarias?				
11	¿La empresa le brinda las herramientas y tecnologías que necesita para realizar con facilidad su trabajo?				
12	¿Considera que el equipo y las tecnologías utilizadas en su área son adecuados y actualizados?				
13	¿Cómo calificaría las condiciones de iluminación en su lugar de trabajo?				
14	¿Cómo describiría el ambiente general de trabajo en términos de colaboración y apoyo entre colegas?				
15	¿Se siente satisfecho con su relación con sus compañeros de trabajo?				
16	¿Recibe suficiente apoyo de sus superiores para realizar el trabajo de manera efectiva?				
17	¿Se siente satisfecho/a con la flexibilidad en sus horarios de trabajo?				

OPORTUNIDADES EN EL TRABAJO

13	¿Esta satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que la empresa le ofrece?				
14	¿Recibe capacitaciones con relación a su puesto de trabajo?				
15	¿Cree que su puesto actual se alinea con sus objetivos profesionales a largo plazo?				
16	¿Recibe apoyo para continuar con su educación o mejorar sus habilidades?				
17	¿Existen oportunidades de ascenso en la empresa?				

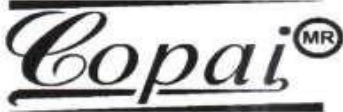
REMUNERACION

18	¿Se siente satisfecho con su salario actual?				
19	¿Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?				
20	¿Considera que su sueldo es muy bajo para la labor que realiza?				
21	¿Esta satisfecho con las oportunidades de obtener bonificaciones, incentivos o recompensas?				
22	¿La cancelación de su salario es puntual?				

RELACION LABORAL

23	¿Las relaciones personales con sus superiores son buenas?				
24	¿Considera que su jefe es flexible y justo frente a las peticiones que usted solicite?				
25	¿La comunicación interna en la empresa es óptima?				

Anexo 6. Certificación de culminación de proyecto



MAQUINAS PARA EL AGRO CIA. LTDA.

SOLUCIONES AGROINDUSTRIALES
CON: TECNOLOGÍA EFICIENCIA CALIDAD GARANTÍA

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO

Se certifica, que la Srta. ARIANA YOMIRA ZAMORA PARRAGA, estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo con CI. 120552770-6, Realizó con éxito el proyecto de investigación que fue ejecutado en la Compañía "MAQGRO CIA. LTDA", con el tema: SATISFACCION LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CIA. LTDA, AÑO 2023.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi consideración y estima personal.



Sr. Ing.
Luis Felipe Román Ramírez
Gerente General de MAQGRO CIA Ltda.



RUC.: 0992432896001 Cel: 0987213031. 0939294100. Dir.: km. 1 ½ vía Buena Fe, calle principal
s/n.
Frente al grupo de fuerzas especiales n° 26.
QUEVEDO - LOS RIOS - ECUADOR

Anexo 7. Certificado de culminación de trabajo

Quevedo, 18 de Marzo del 2024

Sr. Ing.

Luis Felipe Román Ramírez

Gerente General de MAQGRO CÍA Ltda.

De mi consideración

Por medio de la presente solicitud Yo: Ariana Yomira Zamora Párraga con número de cedula N°. 120552770-6, me dirijo con el fin de solicitar lo siguiente:

El motivo de la presente es para solicitar se me otorgue el certificado de culminación del proyecto de investigación de la Maestría de Administración de Empresas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que estoy cursando en el periodo actual para lo cual adjunto el tema de investigación: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAQGRO CÍA. LTDA. AÑO 2023"**.

Sin otro particular de momento, agradezco de antemano la atención que brinde a la presente, quedando de Usted con un cordial y afectuoso saludo.

Atentamente,



Recibido
24

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ariana Yomira Zamora Párraga".

Ing. Ariana Yomira Zamora Párraga
Estudiante de Maestría en Administración de Empresas
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Anexo 8. Matriz de desempeño MAQGRO CÍA LTDA.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL												
		EMPRESA MAQGRO CÍA LTDA.										
		CALIFICACIÓN										
		Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente						
		1	2	3	4	5						
FECHA:		ene-24										
EVALUADOR:		Ing. Luis Felipe Román Ramírez										
COMPETENCIAS A EVALUAR												
Nº	NÓMINA DE TRABAJADORES	ÁREAS A EVALUAR	CALIDAD DEL TRABAJO	PRODUCTIVIDAD	CONOCIMIENTO DEL CARGO	COOPERACIÓN	PUNTUALIDAD	TRABAJO EN EQUIPO	ORGANIZACIÓN	PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE EN % GENERAL	% POR ÁREAS
1	Trabajador 1	Administrativa	4	3	4	4	3	4	3	25	71%	
2	Trabajador 2	Administrativa	4	4	5	4	4	5	4	30	86%	
3	Trabajador 3	Administrativa	5	4	5	4	5	5	4	32	91%	
4	Trabajador 4	Administrativa	4	4	4	4	3	4	4	27	77%	
5	Trabajador 5	Administrativa	4	4	3	4	4	3	4	26	74%	
6	Trabajador 6	Administrativa	4	5	4	4	3	4	3	27	77%	80%
7	Trabajador 7	Producción	3	3	3	3	4	3	2	21	60%	
8	Trabajador 8	Producción	2	2	2	3	2	3	2	16	46%	
9	Trabajador 9	Producción	4	3	4	4	3	3	3	24	69%	
10	Trabajador 10	Producción	2	3	3	3	3	3	2	19	54%	
11	Trabajador 11	Producción	4	5	4	5	4	5	4	31	89%	
12	Trabajador 12	Producción	4	4	3	4	4	4	3	26	74%	
13	Trabajador 13	Producción	5	4	5	4	5	4	5	32	91%	
14	Trabajador 14	Producción	4	3	4	5	4	3	4	27	77%	
15	Trabajador 15	Producción	4	4	4	4	4	4	4	28	80%	
16	Trabajador 16	Producción	4	5	4	5	4	5	4	31	89%	
17	Trabajador 17	Producción	5	4	5	4	5	4	5	32	91%	75%
18	Trabajador 18	Ventas	2	2	2	2	1	1	2	12	34%	
19	Trabajador 19	Ventas	4	4	4	4	4	4	4	28	80%	
20	Trabajador 20	Ventas	4	3	4	4	3	4	4	26	74%	63%
PUNTAJE TOTAL										74%		
COMENTARIOS:												
 Ing. Luis Felipe Román Ramírez FIRMA DEL EVALUADOR 												

Anexo 9. Entrevista con el Gerente General de la empresa MAQGRO CÍA LTDA.



Anexo 10. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa MAQGRO CÍA LTDA.



Anexo 11. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES O SUBVARIABLES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
V.I. Satisfacción Laboral	Es un estado emocional positivo que resulta de la evaluación de las experiencias laborales de una persona. Se refiere a la percepción que tiene el trabajador de su trabajo, de su organización y de su entorno laboral (Aguayo et al, 2022).	Satisfacción de trabajo	Encuesta	Likert – ordinal
		Condiciones laborales		
		Oportunidades en el trabajo		
		Remuneración		
		Relación laboral		
V. D. Desempeño Laboral	Acciones realizadas por un trabajador, no solo a sus habilidades. Por lo tanto, es importante considerar aspectos como la calidad, eficiencia y productividad con la que realiza las tareas asignadas en un período determinado. También es relevante tener en cuenta el cumplimiento de las normas de seguridad, el aprovechamiento del tiempo de trabajo y la salud en el trabajo, así como las cualidades personales requeridas para desempeñar ciertos puestos u ocupaciones (Villacis, 2023).	Calidad de trabajo	Entrevista	Preguntas abiertas
		Disciplina laboral		
		Iniciativa y creatividad		
		Superación personal		
		Cumplimiento del plan de trabajo		