

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de  
una exportadora de banano en el sector La Puntilla**

**AUTORA:**

**Cedeño Vaca Evelyn Juliana**

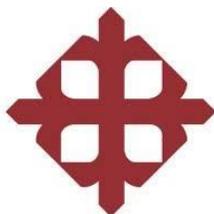
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magíster en Administración de Empresas**

**TUTORA:**

**Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**



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

**CERTIFICACION**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ingeniera Evelyn Juliana Cedeño Vaca como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Yanina Bajaan Villagómez, Mgs.**

**REVISORA**

---

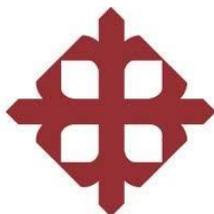
**Ing. Elsie Zerda Barreno.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

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

**Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2021**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Evelyn Juliana Cedeño Vaca**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación “Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla” previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

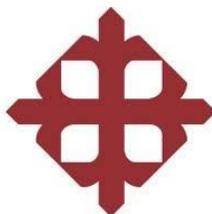
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 08 días del mes de marzo del año 2021**

**LA AUTORA**

---

**Evelyn Juliana Cedeño Vaca**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Evelyn Juliana Cedeño Vaca**

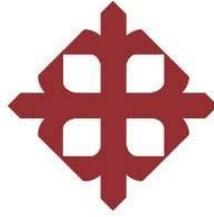
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación titulada**: “Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 08 días del mes de marzo del año 2021**

**LA AUTORA:**

---

**Evelyn Juliana Cedeño Vaca**



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

**REPORTE URKUND**

secure.orkund.com/old/view/91743059-628228-619058#BcGxDYAwDATAxVy/kB9wnGQVRIEiQC5lKxKxO3evPEPqRIDBGTQYEhwZZYeMuHtc0Y7eTqkqZa0uBk9r6Z...

**URKUND**

Documento: [URKUND TESIS EVELYN CEDENO.docx](#) (D96084296)

Presentado: 2021-02-19 17:33 (-05:00)

Presentado por: ejcv\_23@hotmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Tesis Evelyn Juliana Cedeño Vaca MAE XX [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 31 páginas, se componen de texto presente en 9 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	30.12.2020 COCHACHI Y CORNEJO Trabajo de Investigación Curso de Titulación 2020-2 (1).docx
	Evelyn Pamela Gualta Sánchez.docx
	c379ea37fa714f69bb5b57be3f9e233252c6d973.doc
	<a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27543/1/1804587416%20Mar%20C3%ADa%20...">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27543/1/1804587416%20Mar%20C3%ADa%20...</a>
	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27543/1/1804587416%20Mar%20C3%ADa%20...">http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27543/1/1804587416%20Mar%20C3%ADa%20...</a>
	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/326434611.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/326434611.pdf</a>

0 Advertencias. Reiniciar. Exportar. Compartir.

57% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Marcela Meza Dic 4... 57%

la situación actual de la empresa. En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico, en donde se indica brevemente el enfoque.

tipo de estudio, métodos señalando los conceptos referidos a cada clasificación, además se cita la técnica de recopilación de datos, el instrumento aplicado, la población objetivo, los procedimientos aplicados para llevar a cabo la investigación de campo, la operacionalización de las variables de investigación, también se describen los resultados de la investigación. En el cuarto capítulo se presenta la descripción de la propuesta de intervención, la misma que tiene la finalidad de establecer estrategias más adecuadas para mejorar el nivel de satisfacción y desempeño laboral con relación a las oportunidades que ofrece la compañía, finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas consultadas, así como los anexos.

Antecedentes Los recursos humanos son el principio activo de la empresa; esto se debe a que todo tipo de organización está compuesta por personas y sin ellas no podría existir. Por tal motivo la presente investigación tiene por objetivo conocer la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral, siendo ésta una de las variables más estudiadas. A través de las plagas que provocaron la caída del cacao surgió desde los años veinte del siglo pasado la producción bananera, iniciando con plantaciones medianas y pequeñas, empleando trabajadores asalariados y tanto la comercialización como la producción eran financiadas por capitales norteamericanos. Dentro de Ecuador los canales de comercialización están compuestos básicamente de tres métodos que son: la relación directa entre el productor y quien compra; por la venta realizada a través de medios electrónicos; y por comunicación directa entre el que exporta y el consumidor en el exterior. El método más usado en el Ecuador es el último que se mencionó ya que consta con cuarenta años aproximadamente de experiencia por este motivo ha generado una confiabilidad en la producción de banano. Dentro del comercio exterior, el banano sigue siendo un producto destacado. Es así como desde el año 2013 el peso del producto

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento en primera instancia a Dios por darme la vida, fortalezas y sabiduría, por haber permitido que pueda cumplir cada una de las metas propuestas.

A mis padres por todo el apoyo brindado, por su amor, sus consejos y comprensión por haberme formado en una persona de bien, gracias a sus enseñanzas.

A mis familiares y amigos y demás personas que formaron parte de mi vida profesional que compartieron momentos de lucha y satisfacción, con los cuales logre cumplir objetivos, un agradecimiento por estar conmigo a lo largo de mis estudios.

A mi tutora Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Mgs. por el tiempo que me brindó, por haberme guiado en el desarrollo de la presente tesis, por ser parte del proceso para la obtención de título de master a través de sus conocimientos y criterio profesional.

**Evelyn Juliana Cedeño Vaca**

## **DEDICATORIA**

**A Dios,**

Quien nos da la fe.

**A mi Familia,**

Por todo su apoyo y respaldo.

**Gracias.**

**Ing. Evelyn Juliana Cedeño Vaca**

## Índice General

Resumen .....	XIV
Abstract.....	XV
Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Planteamiento del Problema .....	4
Formulación del problema.....	5
Justificación .....	5
Preguntas de investigación .....	8
Clasificación de variables.....	8
Hipótesis .....	8
Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos.....	9
Capítulo I: Marco Teórico .....	10
Teoría del comportamiento o Motivación Humana.....	10
Teoría del desarrollo a escala humana.....	11
Desempeño laboral .....	12
Concepto de desempeño laboral .....	13
Características del desempeño laboral.....	15
Importancia del desempeño laboral en la gestión de talento humano .....	16
Factores que inciden en el desempeño laboral .....	18
Satisfacción laboral.....	20
Concepto de satisfacción laboral .....	21

Factores organizacionales de la satisfacción laboral .....	24
Modelo de gestión para definir la satisfacción laboral .....	27
Marco Conceptual.....	28
Adaptabilidad laboral .....	28
Autoestima laboral.....	29
Capacitación del trabajador .....	30
Comunicación laboral.....	31
Desempeño laboral .....	32
Gestión de talento humano .....	33
Satisfacción laboral.....	33
Trabajo en equipo .....	34
Capítulo II Marco Referencial.....	36
Europa y Estados Unidos.....	36
Latinoamérica .....	38
Provincia de Los Ríos.....	42
Situación actual de la empresa.....	44
Antecedentes de la empresa.....	45
Valores.....	47
Objetivos Organizacionales.....	48
Producto / Servicios Agroproban .....	49
Cadena de Valor de Agroproban en la parte productiva. ....	51
Organigrama .....	53
Personal que trabaja en la organización .....	54
Marco legal.....	55

Constitución de la República.....	55
Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) .....	56
Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida .....	57
Capítulo III Marco Metodológico.....	59
Enfoque del estudio .....	59
Alcance del estudio.....	59
Métodos .....	60
Técnicas de recopilación de información .....	60
Procedimientos .....	61
Población .....	61
Operacionalización de las variables .....	62
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada al personal de la exportadora de banano en el sector La Puntilla sobre Desempeño Laboral .....	65
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada al personal de la exportadora de banano en el sector La Puntilla sobre Satisfacción Laboral .....	69
Discusión de resultados .....	74
Correlación de resultados .....	76
Capítulo IV Propuesta .....	80
Introducción.....	80
Desarrollo de la propuesta .....	80
Conclusiones y Recomendaciones.....	91
Conclusiones.....	91
Recomendaciones .....	92
Referencias Bibliografía.....	94

**Índice de tablas**

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> .....	63
Tabla 2. <i>Proactividad</i> .....	65
Tabla 3. <i>Capacidad de servicio</i> .....	66
Tabla 4. <i>Conocimiento</i> .....	67
Tabla 5. <i>Diligencia en el trabajo</i> .....	68
Tabla 6. <i>Significación de la tarea</i> .....	69
Tabla 7. <i>Condiciones de trabajo</i> .....	71
Tabla 8. <i>Reconocimiento personal y/o social</i> .....	72
Tabla 9. <i>Beneficios económicos</i> .....	73
Tabla 10. <i>Frecuencia observada</i> .....	77
Tabla 11. <i>Frecuencia esperada</i> .....	78
Tabla 12. <i>Plan de capacitación</i> .....	85
Tabla 13. <i>Presupuesto del plan de capacitación</i> .....	85
Tabla 14. <i>Cronograma de capacitación</i> .....	86
Tabla 15. <i>Plan de premios</i> .....	90
Tabla 16. <i>Presupuesto total de las estrategias de capacitación y motivación</i> .....	90

## Índice de figuras

Figura 1 Exportadora de Banano Agroproban S.A.....	44
Figura 2 Rendimiento de la organización Agroproban S.A. ....	45
Figura 3. Diagrama de Flujo de Producción del Banano.....	50
Figura 4 Proceso de Producción de Banano .....	50
Figura 5 Cadena de Valor de Agroproban S.A. en la parte de Exportación.....	52
Figura 6 Organigrama de la Exportadora de Banano Agroproban S.A. ....	53
Figura 7 Proactividad.....	65
Figura 8 Capacidad de servicio .....	66
Figura 9 Conocimiento .....	67
Figura 10. Diligencia en el trabajo .....	68
Figura 11 Significación de la tarea. ....	70
Figura 12 Condiciones de trabajo.....	71
<i>Figura 13 Reconocimiento personal y/o social.....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 14 Beneficios económicos.....</i>	<i>73</i>
<i>Figura 15 Proceso de capacitación del personal. ....</i>	<i>83</i>
<i>Figura 16 Flujograma de procesos de capacitación. ....</i>	<i>84</i>
<i>Figura 17 Proceso de motivación del personal a través de incentivos.....</i>	<i>88</i>
<i>Figura 18 Planificación de incentivos morales. ....</i>	<i>89</i>

## Índice de Apéndices

Apéndice A Escala desempeño laboral (Boada, 2018).....	101
Apéndice B Escala desempeño laboral propuesto .....	102
Apéndice C Escala Satisfacción Laboral (Palma, 2015) .....	103
Apéndice D Escala satisfacción laboral propuesto.....	104
Apéndice E Cálculo del $X^2$ .....	105

## Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar el efecto de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora. Se aplicó la metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, con uso del cuestionario de la encuesta de satisfacción y desempeño laboral, realizado a 108 colaboradores, cuyos resultados manifestaron que se sienten complacidos con las labores que desarrolla, los procesos o actividades de su área, ofrece a los clientes atención de calidad mediante el respeto a los horarios y amabilidad, además emplean las herramientas tecnológicas para proporcionar un mejor servicio, sin embargo se presentaron problemas en la actitud de los trabajadores para dar solución a una situación conflictiva, así como por la remuneración que reciben, lo que generó algún grado de desmotivación. Se diseñó estrategias adecuadas para mejorar la satisfacción laboral de los empleados, elaborando un plan de capacitación para el área administrativa y operativa y estrategias de incentivos para motivar a los colaboradores a potenciar su nivel de desempeño en el trabajo. En conclusión, se demostró que, la satisfacción laboral incidió significativamente en el desempeño laboral de los empleados de la empresa analizada.

**Palabras claves:** Exportaciones bananeras, satisfacción laboral, desempeño laboral, capacitación, motivación.

### **Abstract**

The objective of this research was to determine the effect of satisfaction on the job performance of employees of a banana exporter in the La Puntilla sector, through a field investigation for the design of improvement strategies. The quantitative, descriptive, correlational methodology was applied, using the questionnaire of the job satisfaction and performance survey, carried out on 108 employees, the results of which showed that they are pleased with the work carried out, the processes or activities in their area, offers quality attention to clients through respect for schedules and kindness, they also use technological tools to provide a better service, however, there were problems in the attitude of workers to solve a conflictive situation, as well as remuneration they receive, which generated some degree of demotivation. Appropriate strategies were designed to improve employee job satisfaction, developing a training plan for the administrative and operational area and incentive strategies to motivate employees to enhance their level of performance at work. In conclusion, it was shown that job satisfaction had a significant impact on the job performance of the employees of the company analyzed.

**Keywords:** exporter, job satisfaction, job performance, training, motivation.

## **Introducción**

La presente investigación aborda la satisfacción laboral en el desempeño del personal, tomando como delimitación espacial la exportadora de banano ubicada en La Puntilla, una de las empresas dedicadas a la exportación de esta variedad de fruta, que tiene como objetivo principal llegar a diferentes mercados internacionales, por lo que se requiere mantener al personal que labora en el área con las condiciones laborales adecuadas, logrando su satisfacción laboral y mejorando su desempeño para fortalecer los niveles de producción de la empresa.

Al respecto Noboa (2018) mencionó que “una persona que experimenta satisfacción laboral puede desempeñar las actividades que tenga a su cargo con mejor predisposición lo que se verá reflejado en la contribución directa con la empresa”, ante esta premisa se ha planteado como objetivo del estudio; determinar el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora.

Para conseguir este objetivo se ha estructurado la investigación en cuatro capítulos, en el primer capítulo se establece el marco teórico y conceptual, donde se hace referencia los conceptualizaciones medulares que se relacionan con el tema objeto de estudio inherentes al desempeño laboral, indicando su concepto, características, su importancia en la gestión de talento humano, los factores que inciden en el desempeño laboral y la segunda variable considerada la satisfacción laboral abordando su concepto, los factores organizacionales de la satisfacción laboral, el modelo de gestión para definir la satisfacción laboral, así como la teoría del comportamiento o Motivación Humana, la teoría del desarrollo a escala humana y el desarrollo del marco conceptual, para esto se ha realizado la revisión en libros, páginas web y demás fuentes bibliográficas sobre el estudio.

En el segundo capítulo se describe el marco referencial que permite la redacción de algunos estudios similares al desarrollado en este trabajo investigativo, identificándolos a nivel internacional, nacional y local, con la finalidad de fundamentar el estudio a través de investigaciones realizadas con anterioridad a fin de establecer antecedentes sobre los métodos y teorías aplicados, además se desarrolla el análisis de la situación actual de la empresa.

En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico, en donde se indica brevemente el enfoque, tipo de estudio, métodos señalando los conceptos referidos a cada clasificación, además se cita la técnica de recopilación de datos, el instrumento aplicado, la población objetivo, los procedimientos aplicados para llevar a cabo la investigación de campo, la operacionalización de las variables de investigación, también se describen los resultados de la investigación.

En el cuarto capítulo se presenta la descripción de la propuesta de intervención, la misma que tiene la finalidad de establecer estrategias más adecuadas para mejorar el nivel de satisfacción y desempeño laboral con relación a las oportunidades que ofrece la compañía, finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas consultadas, así como los anexos.

### **Antecedentes**

Los recursos humanos son el principio activo de la empresa; esto se debe a que todo tipo de organización está compuesta por personas y sin ellas no podría existir. Por tal motivo la presente investigación tiene por objetivo conocer la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral, siendo ésta una de las variables más estudiadas. A través de las plagas que provocaron la caída del cacao surgió desde los años veinte del siglo pasado la producción bananera, iniciando con plantaciones medianas y pequeñas,

empleando trabajadores asalariados y tanto la comercialización como la producción eran financiadas por capitales norteamericanos.

Dentro de Ecuador los canales de comercialización están compuestos básicamente de tres métodos que son: la relación directa entre el productor y quien compra; por la venta realizada a través de medios electrónicos; y por comunicación directa entre el que exporta y el consumidor en el exterior. El método más usado en el Ecuador es el último que se mencionó ya que consta con cuarenta años aproximadamente de experiencia por este motivo ha generado una confiabilidad en la producción de banano.

Dentro del comercio exterior, el banano sigue siendo un producto destacado. Es así como desde el año 2013 el peso del producto en el total exportado se ha incrementado y en 2016 tuvo un peso de 16,3% y hasta julio de 2017 este porcentaje es de 17,2%. Si se hace la misma relación en base a los productos primarios no petroleros, la participación del banano se redujo de 47,1% en 2009 a 30,4% en 2014. Esto se da debido a que en este periodo también se tuvo un incremento en las exportaciones de camarón. En 2016 esta relación fue de 35% y en 2017 (hasta julio) se ubicó en 37,2%. De todas maneras, el producto presenta un repunte en sus exportaciones y participación (AEBE & Ecuador, 2019).

El comercio de este producto abarca diversos países. Es así como el principal destino (y con una tendencia creciente es Rusia) con un peso de 21% en el periodo 2012 – 2016 (en el primer semestre de 2017 esta participación fue de 24,1%). A éste le sigue EE.UU. con 17%. La Unión Europea en conjunto representa más de 25%. Hay otros destinos como Chile y China con un 3% en cada caso. Esto hace que el haber negociado un Acuerdo Comercial con la Unión Europea resulte de gran beneficio para el sector y haya el interés por negociar otro con EE.UU., de igual forma no se puede descartar trabajar algo

similar con Rusia, que se convierte en un destino de gran importancia (AEBE & Ecuador, 2019).

### **Planteamiento del Problema**

La satisfacción laboral es importante en el estudio del comportamiento organizacional, porque la mayoría de los trabajadores constituyen un aporte importante dentro de la empresa y, por lo tanto, se precisa contar con personal que se encuentre motivado y con la disposición de entregar su mejor esfuerzo para cumplir con los objetivos organizacionales propuestos. Asimismo, la insatisfacción laboral está asociada a la calidad del desempeño, bajo rendimiento, entre otros aspectos (Noboa, Barrera, & Rojas, 2018).

Una de las grandes aspiraciones de la vida de las personas es alcanzar la satisfacción laboral y desempeño laboral, todas las personas sueñan con trabajar en algo que les guste y motive, el trabajo forma parte de la vida ya que es una actividad a la que le dedica la mayor parte de nuestro tiempo y la satisfacción o insatisfacción laboral cobra un valor importante que afecta a todas las demás áreas de la vida.

La exportadora de banano ubicada en la puntilla cuenta con 10 empleados administrativos y 40 empleados en campo, la compañía ha presentado diversos factores negativos, tales como la ausencia del manual de funciones, una escasa integración laboral, incumplimiento en el proceso de producción en este caso del banano, por tal motivo creando falencias en el manejo de las áreas causando un mal clima laboral y teniendo una insatisfacción de los clientes.

La revisión bibliográfica tomó la frase de Marcel Proust “el universo estelar no es tan difícil de comprender como las acciones de los seres humanos”, para referirse a la problemática del comportamiento organizacional (Pedraza, 2018). Dentro del tema organizacional que conllevan de una u otra forma al análisis de desempeño y satisfacción

laboral de una empresa, su principal propósito es obtener resultados efectivos y positivos que se reflejarán día a día en sus funciones a desempeñar.

Wilches (2018) expresa que “existen disciplinas que forman parte del comportamiento que son la psicología, psicología social, sociología y antropología”: Por lo que, Tapias expresa que, la Psicología, explica el porqué de los cambios de comportamiento en los seres humanos. Mientras que, la Psicología Social se basa en como tener una mejor comunicación con el medio, en este caso con los empleados de la exportadora. La Sociología, es el estudio de la cultura de cada uno de los colaboradores en el comportamiento grupal en la organización ya sean estas formales y complejas. Y la Antropología, estudia principalmente las actividades de los seres humanos enfocándose en las sociedades (Tapias, 2019).

Es por ello que dentro del comportamiento organizacional hay que tomar en cuenta varios factores que dan a conocer mucho más a los seres humanos, su forma de reaccionar, de actuar en alguna situación dentro de la organización.

### **Formulación del problema**

Con base a lo expuesto anteriormente, sobre el problema la insatisfacción que existe en la exportadora de banano ubicada en la puntilla, se realiza la siguiente pregunta:

¿Qué efecto tiene la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla?

### **Justificación**

El proyecto de investigación va orientado a los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla. Los beneficiarios directos de esta investigación son los 50 empleados que se encuentran laborando en la exportadora de banano ubicada en el sector la puntilla, ya que se brindará mejores condiciones laborales dentro de la satisfacción y

desempeño laboral en la organización incrementando su satisfacción laboral y ampliando mayor motivación, mejorando su nivel de producción obteniendo más ingresos económicos.

Un beneficio que obtendrán los empleados siendo de forma indirecta son los familiares de cada uno de los empleados que prestan sus servicios de forma intelectual o física dentro de la exportadora.

Uno de los propósitos es construir un modelo de gestión de procesos los que conlleve a mejorar la logística, el mismo que estén conformados por elementos disciplinarios y que respondan a las preguntas de cómo mejorar en la exportadora la satisfacción laboral ya que es el motivo principal para realizar la investigación.

Con la investigación a realizar se pretende conocer los factores del ambiente laboral que influye en la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores, que impactan significativamente en su rendimiento, este mejoramiento afecta en lo social y económico generando un bien positivo a la empresa ya que incentiva a los empleados para que sean competentes entre sí, todo esto mejora obteniendo buenos resultados en el ámbito financiero en la exportadora y de una u otra forma crea un ambiente de trabajo favorable y acogedor, los mismo que generan un nivel de satisfacción laboral siendo este un factor importante para que exista una buena satisfacción y desempeño laboral.

El presente estudio se desarrolla bajo la línea de investigación de la Maestría en Administración de empresas de “Estudios de las relaciones laborales dentro de las instituciones públicas y privadas”, en este caso se consideró una empresa del sector privado, indicándose su desarrollo como un aporte académico importante porque se abordarán conocimientos de interés adquiridos dentro del periodo de estudio, aplicados como una herramienta que permite mejorar las condiciones del personal que labora en la

exportadora de banano, además que puede servir como base para el desarrollo de futuras investigación que se desarrollen en esta área.

Los beneficios que obtendrán no solo favorecerán a la exportadora, sino también a las demás compañías que tengan la problemática similar a aquella que resulte en la empresa en estudio. Por consiguiente, estos beneficios no solo van dirigidos a la empresa en sí, sino directamente a los trabajadores que se ven afectados por los procesos internos de la compañía, sirviendo la investigación como un patrón a seguir para otras entidades productividad que realicen similar actividad económica.

Existen métodos que se analizarán y se tendrán en consideración para que exista el mejoramiento en la satisfacción y desempeño laboral, los mismos que son, tener una comunicación más eficiente, disminución de conflictos, la práctica del liderazgo participativo entre otros.

Existen acciones que conllevan a mejorar el ambiente laboral.

- Crear un ambiente confiable entre dueños y colaboradores, para que de esta manera una implicación y efectividad de los empleados de la empresa, entre unos de los puntos a tratar está el de crear confianza entre directivos y empleados.
- Hacer que los empleados se sientan escuchados, que ellos forman parte de una organización acogedora, escuchar no significa únicamente a oír, sino prestar atención asimilar lo que se oye, tener una actitud positiva y receptiva facilitará la interacción con todos los colaboradores.

Fomentar el sistema de recompensas por sus logros obtenidos adicionando por ejemplo puede ser el ranking de puntos ya que ambas promueven una competición sana entre los empleados.

### **Preguntas de investigación**

- ¿Incide la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla?
- ¿Cuál es la situación actual de la exportadora de banano en el sector La Puntilla?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora de banano ubicada en el sector la Puntilla?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la exportadora de banano ubicada en el sector la Puntilla?
- ¿Cuáles serán las estrategias más adecuadas para implementar el nivel de satisfacción y desempeño laboral con relación a las oportunidades que da la compañía?

### **Clasificación de variables**

- Variable independiente: Satisfacción Laboral.
- Variable dependiente: Desempeño Laboral.

### **Hipótesis**

La satisfacción laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los empleados de una empresa exportadora de banano, ubicada en el sector de La Puntilla.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar el efecto de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora de los efectos antes mencionados.

**Objetivos específicos**

1. Elaborar un marco teórico o referencial sobre satisfacción y desempeño laboral, por medio de una revisión bibliográfica de la exportadora de banano.
2. Diagnosticar la situación actual de la exportadora de banano en el sector La Puntilla.
3. Desarrollar la metodología cuantitativa explicando los aspectos descriptivos, técnicas e instrumentos de investigación, para su abordaje científico.
4. Analizar la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores con el desempeño laboral, mediante los cuestionarios seleccionados.
5. Diseñar estrategias adecuadas para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla.

## Capítulo I: Marco Teórico

La sección del marco teórico, se basa en la descripción de las variables del estudio, dando paso a la revisión literaria en fuentes secundarias, por lo que se considera las definiciones y criterios de los distintos autores para ser plasmado dentro de este capítulo, al igual, contribuye con el método bibliográfico como parte de la metodología del trabajo de investigación.

### **Teoría del comportamiento o Motivación Humana**

Referente a las teorías que se relacionan al tema propuesto por la estudiante, trata de la teoría del comportamiento o más conocido como las necesidades de Abraham Maslow y el modelo de desarrollo a escala humana elaborado por Manfred A. Max-Neef, las cuales abordan o se enfocan en la satisfacción laboral y relaciones interpersonales del trabajador, a continuación, se desarrolla la conceptualización y análisis de estas teorías administrativas.

La teoría de las necesidades publicada por Abraham Maslow en el año 1950, se basa a la psicología organizacional de las relaciones interpersonales, donde el creador indica que las necesidades humanas se satisfacen debido al cumplimiento de las metas o objetivos, por esta razón, incentiva a ver como suple los objetivos en base a la pirámide.

De acuerdo con las autoras, la teoría de la motivación humana consta de cinco categorías, las cuales se describen a continuación:

- **Necesidades fisiológicas.** – se refiere a la supervivencia del ser humano, considerando elementos como: alimentación, respiración, descanso, refugio y sexo.

- **Necesidades de seguridad.** – se vincula con la primera necesidad, donde orienta el orden, estabilidad, protección y seguridad, a esto se suma el empleo, ingresos, recursos, familia y salud.
- **Necesidades de amor, afecto y pertenencia.** – este se debe presentar de forma continua, ya que vincula directamente el ámbito social, como, por ejemplo: necesidades de amor, afecto, afiliación, entre otras.
- **Necesidades de estima.** – se refiere a la necesidad de ser respetado, este va sujeto a las tres primeras necesidades, e involucra los sentimientos como: confianza, logros e independencia.
- **Necesidades de autorrealización.** – este componente se encuentra en la cima del esquema, por el nivel de satisfacción que el ser humano obtiene mediante el desarrollo del potencial (López & Villacís, 2018).

Básicamente, la teoría de Maslow se basa a las necesidades que toda persona requiere para sentirse o experimentar la sensación de satisfacción. Por ello, que, al incorporarse dentro de una organización, este empieza a cambiar o modificar su comportamiento, los elementos descritos permiten que el individuo se desarrolle dentro del área laboral cumpliendo con las actividades asignadas, que al final será satisfactorias para la organización y personal.

### **Teoría del desarrollo a escala humana**

Con relación a la teoría del desarrollo a escala humana fue creado en 1993 por Manfred A. Max-Neef, donde enfoca a la satisfacción de las necesidades humanas, para ello, se emplea una escala para evaluar la diferencia entre necesidades y satisfactores que, a su vez, varía entre las distintas culturas. Por su parte, el autor define que la escala humana

se basa en no solo relacionar las necesidades de servicio o bienes, sino que también vincular las prácticas sociales, políticas y valores de la organización.

De acuerdo con Campillo, el desarrollo a escala humana se refiere al factor que considera a la persona como una medida primordial en el desarrollo y asociación, cuyo objetivo es incentivar al personal mediante factores sociales, económicos, además de conseguir el desarrollo potencial de cada persona. Este tipo de herramienta puede ser utilizado en tiempo corto, mediano y largo plazo (Campillo, 2016).

Según, la teoría del desarrollo a escala humana se centra en la satisfacción de las necesidades humanas, donde se debe generar niveles amplios relacionados a la auto dependencia, además de vincular los procesos globales con los locales y personal con social. La teoría del desarrollo a escala humana se orienta a la satisfacción de las necesidades, como un modelo que se ha implementado en varios países en torno a la economía, sin dar importancia el lado social.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral se considera la primera variable del estudio, la misma que se presenta como el proceso integrado que permite identificar el desarrollo de las empresas a través del trabajo en conjunto de su personal, ya que el desempeño de este grupo impacta de manera directa en la productividad y la rentabilidad organizacional, es decir mediante el desempeño laboral es posible reconocer el rendimiento del trabajador en las actividades que se han establecido de acuerdo al cargo que debe cumplir con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas de la empresa.

De acuerdo con los autores consideran al desempeño laboral como:

El comportamiento del personal establecidos para el cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa, estableciéndose como una estrategia individual que se

cumple a través de acciones y comportamiento de los empleados logrando un buen desempeño laboral que se presenta como una fortaleza de la organización (Molina, Briones<sup>1</sup>, & Arteaga, 2016, p. 498).

Por lo descrito, se puede identificar que el desempeño laboral es un aspecto de gran relevancia dentro de la gestión de talento humano, ya que permite reconocer algunos aspectos para el desarrollo de la fuerza laboral y el cumplimiento de metas que la organización ha incorporado para analizar y aumentar las habilidades y capacidades del personal, ya que mediante su evaluación permite reconocer el comportamiento enfocado a metas y posteriormente establecer planes a futuro en beneficio de la empresa y del personal que labora en la misma.

Para tener mayor información sobre el desempeño laboral se procedió a describir su conceptualización, características, importancia y factores que influyen en el mismo, de manera que se plasme el enfoque de esta variable basado en el análisis del desempeño del trabajador, sus actitudes y aptitudes a través de la revisión bibliográfica.

### **Concepto de desempeño laboral**

Se han presentado diferentes conceptualizaciones del desempeño laboral descritas por autores reconocidos en el tema, donde se hace referencia al mismo como un aspecto que impacta de manera directa en la productividad y la rentabilidad de una empresa. Al respecto según Soria (2018) lo definió como “el desarrollo de las principales funciones y tareas que requiere el cargo establecido” (p. 28), mientras que, Chiavenato (2017) lo conceptualiza como “el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados, constituyéndose como la estrategia individual para lograr los objetivos empresariales” (p. 31). Estos dos autores se refieren al desempeño laboral como las acciones o comportamientos de parte de los empleados para el logro de los objetivos

organizacionales, determinando que mediante un buen desempeño laboral es posible fortalecer la organización, mejorando sus oportunidades de mantenerse en el mercado y de su crecimiento o expansión.

Al respecto Wayne & Noe (2016) se refieren al desempeño como “un conjunto de conductas distinguidas para los objetivos de la organización en la que se labora” (p. 4), por otra parte, según Robbins, Decenzo, & Coulter (2017) indican que “el desempeño del colaborador se relaciona con las actitudes y aptitudes que tengan estos en función a los objetivos que se pretende cumplir, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la empresa” (p. 17).

Por último, Drucker, indica que el desempeño laboral se relaciona con:

Las competencias, afirmando que se refiere a la medida en que el trabajador mejore sus capacidades y a su vez el desarrollo de las actividades a su cargo, identificando comportamientos y destrezas visibles que aportan en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria (Drucker, 2018, p. 34).

Entonces, el desempeño laboral se presenta como el cumplimiento de las metas establecidas por la organización, a través de un proceso técnico, sistematizado y continuo donde se involucran los jefes inmediatos que son los encargados de la verificación del cumplimiento de las actividades, además del reconocimiento de sus actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del personal para el desempeño de su cargo, donde además interviene la oportunidad, cantidad y calidad de los servicios ofrecidos para la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos para lograr la mejora continua.

## Características del desempeño laboral

El desempeño laboral se plantea como el rendimiento que presenta el personal dentro de una actividad y la actuación que pone en manifiesto el desarrollo de las principales tareas destinadas a su cargo, de manera que se establecen las exigencias a su cargo dentro del contexto laboral, para demostrar su idoneidad, donde el individuo pone de manifiesto sus competencias laborales alcanzadas y esperadas, dentro de este aspecto se presentan algunas condiciones como conocimientos, habilidades, actitudes, motivaciones y otras características personales y grupales para la correspondencia de exigencias técnicas, productivas y de servicio de acuerdo con los objetivos establecidos por la empresa.

El desempeño del personal involucra algunas características básicas y esenciales que orientan las aptitudes, el comportamiento, el cumplimiento de las normas establecidas y diversas cualidades personales, como se presentan a continuación:

Los autores Matabachoy, Álvarez y Riobamba (2018) indican que “la **adaptabilidad**, se presenta como la mantención de la efectividad en diferentes ambientes, asignaciones, responsabilidades y personas” (p. 176). Mientras que, Rivero (2019) “la **comunicación**, hace referencia a la capacidad de expresar las ideas de manera efectiva ya sea individualmente o en grupo, considerando aspectos como el lenguaje empleado para establecer las necesidades dentro del ámbito laboral” (p. 160). Para Sum (2016) la **iniciativa**, “es la intención de influir de manera activa y directa sobre diferentes acontecimientos que se aplican para cumplir con los objetivos organizacionales, hace referencia a las habilidades que provocan situaciones aceptables” (p. 26). El autor, Guevara (2016) manifiesta que “el **conocimiento**, identifica el nivel alcanzado de conocimientos profesionales y técnicos dentro del área de trabajo, considerando su capacidad para mantenerse actualizados y a través de la experiencia para mejorar sus actividades laborales”

(p. 19). Las autoras, Chiang & San Martín (2105) expresan que “el **trabajo en equipo**, es una característica que hace referencia a la capacidad de poder desempeñarse en equipos o grupos de trabajo con la finalidad de alcanzar las metas de la organización, de modo que contribuye y genera un ambiente estable a través del consenso” (p. 159) y Ander y Aguila (2018) difieren que “el **desarrollo de talentos**, se refiere a la capacidad del personal para desarrollar sus habilidades y competencias a través de la planificación de actividades efectivas, en relación con los cargos actuales y a futuro” (p. 15).

Se destacan las características del desempeño del personal considerando la adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos y trabajo en equipo, las mismas que se encuentran orientadas a diferentes aspectos esenciales en el desarrollo del trabajo como las aptitudes que permiten reconocer la eficiencia, calidad y productividad en el cumplimiento del cargo, seguido del comportamiento de la disciplina de modo que se aproveche al máximo la jornada laboral, además de las cualidades personales entre las que se involucra la iniciativa y el conocimiento que son requeridas en los diferentes puestos de trabajo para cumplir con los objetivos planteados demostrando la preparación del personal mejorando su desarrollo en el trabajo y del desempeño integral de la empresa.

### **Importancia del desempeño laboral en la gestión de talento humano**

Dentro de la gestión del talento humano es indispensable que un programa de evaluación de desempeño se encuentre bien planificado, coordinado y desarrollado, de manera que permita proporcionar beneficios a corto, mediano y largo plazo con el propósito de favorecer a todos los sectores involucrados como el individuo, el gerente, a la organización y la comunidad en general. Siendo su aplicación vital dentro de la gestión del talento humano porque permite implementar diferentes políticas de compensación que

mejora el desempeño de los colaboradores, la toma de decisiones, la capacitación del personal y la observación de los problemas existentes para el mejorar factores actitudinales de las personas como operativos.

De acuerdo con Davis & Newstrom, el desempeño laboral es importante como un nivel de ejecución que permite alcanzar diferentes logros y objetivos de parte del personal de la empresa, cumpliendo en el tiempo descrito dentro de la planificación realizada, además se encuentra relacionado con el comportamiento del trabajador estableciendo los objetivos fijados y las estrategias que permiten cumplir con los mismos de manera individual o grupal, orientando su comportamiento y los resultados obtenidos (Davis & Newstrom, 2017).

La importancia del desempeño laboral se debe a que se presenta como una herramienta fundamental para el desarrollo del talento humano dentro de una empresa, de modo que se involucra un proceso realizado de manera sistemática y periódica dentro de un área en específico para la identificación y la optimización de las habilidades y destrezas del talento humano, de manera que se mejore su eficiencia, eficacia y la calidad de las empresas en los diferentes sectores del mercado (Hodgetts & Altman, 2018).

La importancia del desempeño laboral en la empresa genera gran trascendencia en el ámbito organizacional, ya que de esta depende el cumplimiento de las actividades de la misma, siendo la forma en que los colaboradores se organizan de manera individual y grupal para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos dentro de un período de tiempo, dentro del mismo se involucran una serie de características de cada individuo, como las cualidades, necesidades y habilidades, las mismas que interactúan entre sí, por lo tanto el desempeño laboral se encuentra orientado a través de la interacción de estas variables.

## **Factores que inciden en el desempeño laboral**

Para las empresas es de gran relevancia contar con los aspectos que permitan ofrecer una buena atención a sus clientes y de manera especial aportar con algunos beneficios para la parte operativa de la misma, de manera que considera algunos factores que se encuentran relacionados de manera directa en la influencia del desempeño de los trabajadores, de acuerdo a lo expresado por Alles (2017) los factores que influyen en el desempeño laboral son: “Satisfacción del trabajo, Autoestima, Trabajo en equipo, y Capacitación del trabajador” (p. 5).

Con relación a la satisfacción del trabajo según, Blanch (2017) mencionó que se presenta como “el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que puede presentar un empleado a través de la percepción de su trabajo, que se puede presentar por determinadas actitudes laborales” (p.68). La satisfacción de una persona dentro de su lugar de trabajo se considera uno de los factores de mayor influencia en el desarrollo de sus funciones y la disposición de desarrollar su labor de la mejor manera, se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los aspectos involucrados en el contexto laboral, como son: el equipo de trabajo, la supervisión, estructura organizativa, entre los principales, por lo tanto, este factor se considera el sentimiento de placer o disgusto que difiere a los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento, identificando diferentes actitudes que pueden ayudar a la alta gerencia en la predicción del efecto que pueden tener las actividades designadas al personal en el futuro en lo inherente a la variación de su comportamiento.

Al referirse a la autoestima, Cuesta (2018) lo presenta como otro de los elementos que se deben considerar en el desempeño laboral, identificándolo como “un sistema de necesidad del individuo, lograr objetivos personales y organizacionales y el requerimiento

del reconocimiento dentro del equipo de trabajo” (p.107). Se identifica que la autoestima del personal es de gran importancia porque permite establecer las oportunidades de trabajo y de desarrollo a todas las personas permitiendo que demuestren sus habilidades, además se encuentra asociado al trabajo continuo, como un factor determinante para superar trastornos originados por las limitaciones en el área laboral, los mismos que pueden generar la vulnerabilidad de los colaboradores y con esto reducir su capacidad y calidad productiva originando situaciones conflictivas.

Otro de los factores considerados por su incidencia en el desempeño laboral es el trabajo en equipo que según, Da Silva (2017) lo definió como “un aspecto que se debe considerar para mejorar el clima organizacional y la parte productiva, donde se involucran ciertos procesos internos como son la cohesión del equipo, la uniformidad de los miembros, el liderazgo y la comunicación” (p. 54), mediante estos elementos es posible el contacto directo entre los usuarios, el personal y la alta gerencia permitiendo establecer relaciones satisfactorias, donde se reconozcan las necesidades de los diferentes involucrados y se tomen acciones que mejoren las mismas, con el propósito de cumplir con las metas organizacionales de manera que se impongan diferentes condiciones que den como resultado un trabajo efectivo.

Referente a los factores que inciden en el desempeño laboral se presenta la capacitación del trabajador descrito por Ivancevich, otro de los aspectos necesarios para mejorar el desarrollo de las actividades laborales, siendo el proceso de formación presentado dentro del área de gestión de talento humano con la finalidad de lograr que el personal desempeñe su cargo de manera eficiente y de esa manera se cumpla con los objetivos organizacionales. (Ivancevich, 2017).

Mediante los programas de capacitación es posible mejorar los resultados de una empresa, cumpliendo con el objetivo de proporcionar información y mejorar el contenido específico del cargo que debe cumplir un colaborador, permitiendo mitigar sus falencias y ofrecer diferentes alternativas que mejoren su desempeño actual y logrando el desarrollo de habilidad y destrezas a través del conocimiento para el desarrollo de los procedimientos internos.

Considerando lo descrito por los autores se puede determinar que los factores que influyen para el desarrollo de un desempeño laboral favorable pueden ser varios; sin embargo, los de mayor relevancia son el nivel de satisfacción que el personal experimenta en el cumplimiento de sus actividades y funciones, la autoestima donde juega un papel importante la motivación que el empleador ofrece a sus colaboradores, el trabajo en equipo que hace posible la participación activa de todos los miembros del grupo en el control, planificación y la organización de las actividades de modo que se trabaje con confianza y se pueda proponer cambios que mejoren el desarrollo de la labor, finalmente se presenta la capacitación siendo la responsable de la formación y del desarrollo del profesional para favorecer el conocimiento y el rendimiento mejorando el desempeño laboral.

### **Satisfacción laboral**

Esta variable se relaciona al estudio que involucra a la satisfacción laboral de los empleados de la empresa, la misma que se conceptualiza mediante la revisión bibliográfica para incrementar los conocimientos sobre la importancia y los factores organizacionales que se encuentran relacionados de manera directa con la misma. Al respecto Bain (2017) manifiesta que “la satisfacción laboral compete al colaborador y a la ente empresarial”; ya que además, “de producir diversos beneficios a los empleados a través de la ayuda en mantener una buena salud mental, contribuye en la mejora de la productividad y de acuerdo

a esto incrementa su rentabilidad” (p.86), por lo tanto se genera una relación de reciprocidad entre las partes, esto se debe principalmente a que cuando un trabajador se encuentra motivado y satisfecho mejora sus condiciones de poder desempeñar un trabajo de manera adecuada, es decir la satisfacción de los trabajadores es de vital importancia en los diferentes cargos para el bienestar de las partes, lograr la productividad y la calidad de la empresa.

### **Concepto de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se presenta como un estado emocional de sentimientos o respuestas afectivas, se presenta mediante el grado de placer que el empleado obtiene de su actividad laboral cuando en consecuencia del mismo experimenta efectos de bienestar, genera placer o felicidad. Con relación al tema según, Koontz & Weihrich (2016) lo definió como “un estado emocional de sentimientos o respuestas afectivas, se presenta como el grado de placer que el trabajador obtiene de su actividad laboral cuando a consecuencia del mismo causa efectos de bienestar, goce o felicidad” (p.96).

Por lo expuesto, la satisfacción laboral se presenta como la actitud o conjunto de actitudes que desarrolla una persona sobre la situación de su trabajo, esta variable se puede abordar desde dos perspectivas distintas: la unidimensional y la multidimensional, donde la primera se encuentra centrada en la actitud de las personas hacia la actividad que realizan de manera general y la segunda se presenta a consecuencia de la satisfacción derivada de un conjunto de factores relacionados con el trabajo, por lo tanto es posible medir la satisfacción de los involucrados con las dos dimensiones presentes.

Al respecto Palafox, manifiesta que la satisfacción del personal se presenta como:

Una escala de la autonomía dentro del puesto de trabajo, el reconocimiento que recibe el profesional, la autoridad extrema que rige, las posibilidades de promoción

y de formación internas, la tensión de las relaciones interpersonales y las tareas cotidianas o el salario (Palafox, 2018, p. 19).

Mientras que, Schultz definió como:

La acción de motivación y satisfacción de los trabajadores, la misma que puede repercutir de manera directa no solo sobre la mejora del nivel de calidad de vida de los trabajadores, también sobre los Niveles de eficacia y eficiencia que se aplican dentro del sistema organizacional para el cumplimiento de objetivos planteados (Schultz , 2017, p. 32).

La satisfacción laboral se puede considerar como el conjunto de actitudes generales de una persona hacia su trabajo o labor a su cargo dentro de la empresa, dentro de este sentido se puede determinar cómo el estado de felicidad, bienestar o desagrado que experimenta al desarrollar las actividades que tiene a su cargo, por lo expuesto la satisfacción de los colaboradores puede estar relacionada de manera directa con la labor desempeñada, la dedicación con la que desarrolla su trabajo, la lealtad hacia la misma, la participación activa, la consideración e incentivos que recibe de la organización y la retribución económica que recibe a cambio de la entrega de su esfuerzo, es decir depende de diferentes indicadores o aspectos que se negocian entre las partes previo a un contrato de trabajo, sin embargo en la actualidad la necesidad de mantenerse en el área productiva hace que los colaboradores acepten diferentes disposiciones que no consideran justas lo que puede desencadenar la insatisfacción del personal.

La satisfacción laboral de acuerdo a Davis & Newstrom demuestra que es:

Un conjunto de sentimientos y emociones que se pueden presentar de manera favorables o desfavorables de parte de los trabajadores hacia la forma en que desarrollan su trabajo, presentándose como una actitud afectiva, un sentimiento que

puede representar agrado o desagrado de acuerdo a la percepción de cada individuo (Davis & Newstrom, 2017, p. 328).

Por otra parte Werther, la definió como el grado de consentimiento del trabajador con relación al entorno en donde labora, las condiciones de trabajo, las actitudes para desarrollar una actividad y la retribución que recibe de parte de los empleadores, se destaca como una cuestión de suma importancia porque permite reconocer de manera directa la marcha de la empresa, la calidad del trabajo realizado, la rentabilidad y productividad generada (Werther, 2017).

De acuerdo a lo descrito se puede determinar la satisfacción laboral como el cumplimiento de las necesidades o requerimientos del personal en cuanto a la labor en la que se desempeñan, considerando diferentes aspectos como las actitudes para el desarrollo del cargo, los sentimientos que experimentan en el cumplimiento de sus funciones, el estado de ánimo y los comportamientos en relación a su actividad laboral, además de estos determinantes se pueden reconocer algunos aspectos externos como la carrera del profesional y las expectativas laborales.

La satisfacción laboral se puede presentar de múltiples maneras en dependencia de los supuestos teóricos manejados por diferentes autores, dentro de esas teorías se evidencia que la satisfacción se presenta como un fenómeno en el que influyen múltiples variables; según Caballero dentro de esta conceptualización se identifican tres dimensiones fundamentales:

Considerando lo descrito la satisfacción laboral no depende tan solo de los niveles salariales que puede recibir por el desarrollo de una actividad laboral, incluye otros aspectos más como el clima organizacional, la carga laboral, el desarrollo de las actividades a su cargo, el reconocimiento de parte de sus compañeros, jefes y alta dirección, la parte

emotiva donde se involucra los valores personales, el grado de responsabilidad, el cumplimiento de metas personales y profesionales, las aspiraciones, el grado de libertad, entre otros factores que implican la personalidad, las actitudes, la entrega y el estímulo con que se encuentre dentro del área de trabajo.

### **Factores organizacionales de la satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo permite determinar la actitud de las personas dentro de un área de trabajo donde se considera básicamente la motivación que tienen para trabajar y la disposición de la misma dentro de la conducta de desarrollo, además de la fuerza e intensidad con la que se presentan los sentimientos afectivos frente a la actividad desarrollada y las consecuencias posibles que derivan del mismo (Gutiérrez, 2018), por lo tanto mientras más se pueda comprender su conducta y saber sobre sus intereses personales, su deseo de trabajar es posible determinar su nivel de satisfacción laboral mediante el reconocimiento de diferentes factores organizacionales.

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral se presentan a través de los siguientes aspectos:

**Reto del trabajo:** Las empresas se encuentran actualmente obligadas a asumir diferentes retos con la finalidad de mantenerse dentro del mercado o del área a la que pertenece lo que a su vez obliga a los colaboradores a someterse a diferentes disposiciones que se consideran un eslabón fundamental para dicho cometido, debiendo asumir responsabilidades que influyen de manera directa en su nivel de satisfacción dentro del puesto de trabajo, las mismas que cuando superan las limitaciones de los profesionales pueden ocasionar conflictos internos que posteriormente se verán reflejados en la productividad del trabajo (Martínez J. , 2018).

La gestión de la satisfacción laboral se encuentra ligada a los retos que asumen no solo las empresas sino también los colaboradores de las mismas, ya que del cumplimiento de los objetivos planteados es posible que la organización continúe existiendo, sin embargo en muchas ocasiones la presión que puede generarse de esos retos asumidos puedan causar en el trabajador cuestionamientos en su decisión de laborar aportando con sus conocimientos, habilidades y destrezas dentro de un puesto de trabajo que no les permite mantenerse satisfechos con las exigencias personales y laborales que se han planteado en su vida.

**Sistema de recompensas justas:** Dentro de este factor se presentan dos tipos de sistemas de recompensa, en primer lugar las extrínsecas consideradas aquellas que otorga la organización, de acuerdo a su desempeño y el esfuerzo de los empleados, donde se involucra el sistema de salarios y políticas de ascenso, elogios y reconocimientos que ha recibido en su puesto de trabajo, mientras que en segundo lugar se presenta las recompensas intrínsecas siendo las que el empleado experimenta internamente, donde se involucran sus sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo realizado de manera correcta (Castillo, Varela, & López, 2017).

Por lo expuesto el sistema de recompensa se encuentra relacionado con dos aspectos fundamentales, el orientado a la capacidad de lo que ofrece el empleador y el segundo a lo que espera recibir el trabajador como respuesta a su compromiso, responsabilidad y cumplimiento, en este caso estos dos aspectos se relacionan de manera directa con la satisfacción que puede experimentar el personal en el cumplimiento de sus labores cotidianas, además se destaca la influencia de la percepción de justicia, comparación social, equidad, desempeño de las partes y la situación en la que se encuentren los empleados,

además influyen las habilidades del individuo, los estándares de salario, el sistema de promociones y ascensos.

**Condiciones favorables de trabajo:** Para el desarrollo de las diferentes acciones que deben ejecutar los colaboradores dentro de un área de trabajo se precisa que cuenten con la debida protección para la seguridad de su integridad física y psicológica, debiendo tener especial cuidado en los daños que se puede generar en su salud como producto de la actividad a la que se encuentran sometidos, se destaca el especial cuidado en los ambientes de trabajo para asegurar la satisfacción del personal, donde se involucra las condiciones ambientales, condiciones de tiempo y condiciones sociales (Uribe, 2017).

Los colaboradores que se encuentran realizando diferentes actividades en sus áreas de trabajo requieren que se presente algunas condiciones de trabajo especiales, las mismas que se encuentran orientadas al lugar donde se labora que cuente con el espacio, la iluminación, las condiciones de tiempo y de tipo sociales adecuadas para no afectar la salud del trabajador, así como evitar consecuencias en el bienestar propio y alteraciones en su desarrollo que limiten la capacidad productiva y generen traumas físicos o mentales en el personal a largo plazo.

**Apoyo de los compañeros de trabajo:** Dentro de estos factores se pueden identificar algunos de los aspectos motivacionales que involucran los sentimientos inherentes al crecimiento individual, el reconocimiento que reciben de parte de los compañeros en el aspecto personal y profesional, además de las necesidades de autorrealización donde pueden depender de manera directa de los individuos que se relacionan con su trabajo (Montes, 2016).

La satisfacción en el área de trabajo se encuentra ligada de manera directa a diferentes aspectos que involucran no solo las actividades que debe desarrollar dentro de la

jornada de trabajo, además incorpora a las personas que se encuentran alrededor como son los compañeros de trabajo, jefes inmediatos y subordinados, por lo tanto se precisa que las relaciones entre estas partes debería de darse de la manera más adecuada posible con la finalidad de mejorar la satisfacción y el desempeño laboral que a su vez se vean reflejadas en el desarrollo de tareas, cumplimiento de objetivos, rentabilidad y productividad.

**Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo:** Este factor se relaciona de manera directa con la Teoría del ajuste de la personalidad al trabajo de Holland, sosteniendo que existe un gran impacto entre la personalidad del colaborador y la ocupación que desempeña, lo que da como resultado un individuo más satisfecho (Lucas, 2018).

De acuerdo a lo descrito se puede identificar que la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa se encuentra relacionada con la personalidad de cada individuo así como con la personalidad de su grupo de trabajo, de manera que dentro de una empresa se pueden presentar diferentes características asociadas a las personas que en ella se encuentra y relacionan de manera cotidiana, por lo tanto es pertinente que se puedan relacionar entre sí y tengan la capacidad para compartir un lugar de trabajo donde se involucren sus sentimientos, pensamientos, habilidades y comportamientos evitando que se pueda ocasionar malos entendidos o conflictos internos que puedan dañar las operaciones normales de la empresa.

### **Modelo de gestión para definir la satisfacción laboral**

El desempeño del personal se encuentra directamente relacionado con la satisfacción que este grupo puede percibir de la actividad a la que se encuentra destinado para el fomento de un ambiente de trabajo donde los colaboradores pueden demostrar sus habilidades y desenvolverse al máximo, para esto se precisa la aplicación de diferentes

programas destinados a la evaluación y reconocimiento de la satisfacción que los trabajadores experimentan. Al respecto Caballero (2016) describe la evaluación de la satisfacción laboral como “la valoración de tipo sistemática que permite reconocer la actuación de un individuo de acuerdo a las funciones o actividades que desarrolla dentro de una empresa para alcanzar las metas y resultados para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos” (p. 29). Por lo expuesto se determina la importancia de aplicar instrumentos que permitan evaluar la satisfacción del personal con la finalidad de reconocer a tiempo la flexibilidad horaria, las medidas conciliadoras que se pueden aplicar para mejorar las condiciones en las que se encuentra el colaborador, además es posible medir el nivel de compromiso que los empleados tienen con el cumplimiento de sus funciones y políticas internas establecidas.

## **Marco Conceptual**

### **Adaptabilidad laboral**

Para que una organización continúe dentro de la competitividad dentro de los mercados nacionales e internacionales, este debe poseer un factor clave que logre el rendimiento y satisfacción del trabajo mediante la adaptabilidad laboral, ya que, el individuo al recibir condiciones especiales desarrollará un desempeño óptimo, cumpliendo con las necesidades de la empresa y personales.

Según, Romero (2015) expresa que, “la palabra adaptación concierne al significado de acción de adaptarse, acomodarse o aceptación de los cambios de acuerdo a las necesidades o circunstancias del entorno, por lo que, la persona asume a un sacrificio o privación”. Finalmente, la adaptabilidad es un proceso donde el individuo se sujeta a cambios de manera continua o pausada (Pozo, 2018).

De acuerdo con lo expresado, la adaptación laboral de un individuo implica adaptarse a la empresa, actividad y al mismo ambiente de trabajo, lo cual en muchas ocasiones esto resulta desfavorable debido a las condiciones laborales que son tan cambiantes lo que, afectara a la productividad y satisfacción de la organización.

De acuerdo con Portero manifiesta que, la adaptabilidad laboral se refiere a un proceso que vincula las destrezas y aptitudes de la persona para estabilizarse dentro de la organización, sin embargo, este proceso puede ser desfavorable por las condiciones laborales que son distintas al anterior puesto de trabajo, lo que afecta el rendimiento y satisfacción del individuo (Portero, 2019). Prosiguiendo, con la adaptación laboral adquiere importancia al momento de analizar los resultados de la empresa, es decir, que implica tres tipos de factores como la medición del clima laboral, rendimiento y satisfacción de los trabajadores.

### **Autoestima laboral**

El término autoestima concierne a la vinculación de varias conductas que el individuo posee como sentimientos negativos y positivos sobre su propio valor, por lo que, es de gran importancia conseguir la identificación y adaptación dentro del vínculo social o laboral, para evitar emociones negativas con depresión los cuales son comunes en personas con autoestima baja.

Por su parte, el autor manifiesta que la autoestima laboral es aquella actitud que toma la persona en base a una competencia, valor profesional y desempeño y que este demuestre dentro del área laboral (Pastor & Alvan, 2017). Sin embargo, Bermúdez expresa que la autoestima lo presenta como otro de los elementos que se deben considerar en el desempeño laboral, identificándolo como un sistema de necesidad del individuo, lograr

objetivos personales y organizacionales y el requerimiento del reconocimiento dentro del equipo de trabajo (Bermúdez, 2016).

Por esta razón, la autoestima laboral constituye como un factor esencial dentro de la satisfacción laboral y desempeño que demuestra que el nivel de autoestima de la persona puede ser predictor de los logros o fracasos o de que, a su vez, favorezca en el desarrollo de las habilidades y de la seguridad personal consiguiendo resultados positivos para la organización. Por ende, los resultados obtenidos serán reflejados en la calidad del trabajo que realice, es decir que, una mayor autoestima permitirá rendimientos y satisfacciones mayores tanto en lo personal como laboral.

### **Capacitación del trabajador**

Referente a la capacitación es aquella actividad que se plantea de acuerdo a las necesidades reales que una organización requiere, para direccionar hacia un cambio dentro de las habilidades, conocimientos y actitudes de los empleadores. Por su parte, la capacitación del trabajador consta del desempeño a los que son sometidos la gran parte de los recursos humanos (Aguilar & Marlo, 2016), es por esto que se somete a evaluaciones sobre las necesidades que requieren los trabajadores para su capacitación, el desempeño laboral también forma parte de la evaluación ya que, determina si es necesario desarrollar la habilidad encontrada.

Según Ivancevich, es uno de los aspectos necesarios para mejorar el desarrollo de las actividades laborales, siendo el proceso de formación presentado dentro del área de gestión de talento humano con la finalidad de lograr que el personal desempeñe su cargo de manera eficiente y de esa manera se cumpla con los objetivos organizacionales (Ivancevich, 2017).

En resumen, la capacitación del trabajador se mide mediante una evaluación de desempeño, en el cual se plantea el rendimiento e innovación que la organización requiere en sus colaboradores, sin embargo, al ser aplicado se logra planificar estrategias para conseguir el éxito en las actividades, convirtiéndolo en aquel elemento de inversión para la compañía.

### **Comunicación laboral**

Concerniente a la palabra comunicación, este ha sido un término que data desde tiempos antepasados, por lo que el ser humano ha intentado comunicarse de diferentes maneras como en el caso de símbolos, dígitos, escritos u oral, por lo que la información debe ser transmitida y bien aceptada por los emisores, de lo contrario, la difusión de una mala información provoca dificultades dentro del ambiente laboral.

Por su parte, la comunicación laboral es una acción de compartir una información o mensaje. Este es un acto que se produce entre dos individuos con la finalidad de transmitir un mensaje de forma clara y concisa (Moyón, 2019). La comunicación siempre se vincula con el comportamiento del ser humano y ahora en la actualidad con la tecnología se emplea el uso del internet para el envío de correos y así de esta manera mantener una comunicación entre los colaboradores del trabajo.

De acuerdo con Camino:

La comunicación permite explorar relaciones entre lo que puede ser y lo que es; esto quiere decir como si existiera dos mundos posibles para concebir realidades diferentes, como, por ejemplo, la ciencia ficción y la historiografía, donde se describe los sucesos históricos ocurridos de otra modo (Camino, 2019, p. 12).

Sin embargo, la comunicación es una base fundamental dentro de la vida social, por lo que, es un elemento esencial dentro de los funcionamientos de las empresas, además,

mediante la comunicación se permite transmitir valores o normas que sirven para aprender a trabajar de manera correcta, tanto en coordinación de trabajo, liderazgo y otras actividades.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral corresponde al comportamiento del individuo que toma para conseguir los objetivos, a esto se suma que construye una estrategia para alcanzarlos. Otro concepto, es que el desempeño laboral es la acción que una persona realiza con el propósito de conseguir un resultado oportuno. De esta manera, existen varias conceptualizaciones dada por distintos autores que a continuación se describen:

El desempeño laboral vincula a la capacitación, conocimientos y habilidades que posee una persona para realizar las actividades asignadas, de esta manera se incluye la conducta y responsabilidad hacia el cumplimiento de los objetivos (Ascensio, 2019). De esta manera, el desempeño laboral se sujeta a la capacidad y motivación para elaborar la actividad, sin embargo, es una variable que posee factores complejos que impiden el logro y el éxito de la acción del trabajo.

Al respecto los autores, definen el desempeño laboral como “el comportamiento del personal establecidos para el cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa, estableciéndose como una estrategia individual que se cumple a través de acciones y comportamiento de los empleados logrando un buen desempeño laboral que se presenta como una fortaleza de la organización (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2017).

Cabe señalar que, el desempeño laboral es el resultado de la responsabilidad y conducta del trabajador, ya que, al demostrar las habilidades y destreza, este puede obtener resultados eficientes a favor de la empresa, por su parte, el desempeño permite conocer las capacidades de cada colaborador mediante herramientas o programas de evaluación.

## **Gestión de talento humano**

Referente a la gestión de talento humano, concierne al proceso de gestionar una actividad, de este modo, el procedimiento consta de varias actividades para lograr el objetivo propuesto, en el caso de la satisfacción laboral, se vincula al desempeño laboral de la persona en revolver y cumplir con las necesidades de la organización

Según, Del Castillo y Sardi (2017), manifiestan que la palabra gestión “procede del latino gestus, lo cual, significa la actitud del cuerpo”, esto quiere decir que “es una acción de gestionar actividad estratégicas para la empresa, por este motivo, proviene de un proceso sistemático para conseguir la meta u objetivo”. Mientras que, Arraut, difiere que la gestión de talento humano conforma varias actividades con fines políticas y prácticas que son necesarias para dirigir aquellos aspectos en lo que son encargados tanto en personas o recursos (Arraut, 2015).

La gestión de talento humano es una actividad administrativa con fines de cumplir con una propuesta que se encuentra orientado al área profesional, de manera de ejecutar acciones asignadas por una persona con mayor rango jerárquico. Por otro lado, dentro de una empresa se debe priorizar otros factores que logre la satisfacción del personal y de los altos directivos. El termino gestión va sujeta a los términos de planificación, ejecución, organización y control de las actividades que involucra al personal colaborador y recursos físicos de la organización.

## **Satisfacción laboral**

La satisfaccion laboral es un aspecto importante que debe tomarse en cuenta dentro de toda organización, fuere cualquier tipo de negocio, ya que la mayor parte de la compañía esta conformado por trabajadores. En los siguientes párrafos se se describe algunas conceptualizaciones referente a la satisfaccion laboral.

Los autores, Koontz & Weihrich (2016) definen a la satisfacción laboral como “un estado emocional de sentimientos o respuestas afectivas, se presenta como el grado de placer que el trabajador obtiene de su actividad laboral cuando a consecuencia del mismo causa efectos de bienestar, goce o felicidad” (p. 57). Referente a lo descrito, la satisfacción laboral permite que tanto los trabajadores y clientes perciban la satisfacción de un buen servicio sobre la empresa, además de desarrollar una actividad con calidad de bienestar.

Por su parte, Chiavenato (2016), expresó que “la satisfacción laboral es el cumplimiento o suplir con un requerimiento, exigencia, necesidad de una empresa” (p. 33), mientras que, Neirici (2016) indica que “la satisfacción se encuentra vinculado al objetivo principal de un esfuerzo aplicado para lograr una meta” (p. 408). Y, Rojas (2015) difiere que “es un estado donde el cerebro produce la sensación de plenitud, de haber logrado correctamente el objetivo”, a esto se suma “la seguridad racional del éxito saciado” (p. 82).

Finalmente, la satisfacción laboral es el resultado obtenido de un proceso conformado de actividades complejas o estratégicas que fueron orientadas a suplir con las necesidades, requerimientos, condiciones, entre otras, que permiten lograr la excelencia en el personal y en la organización en general.

### **Trabajo en equipo**

Concerniente al trabajo en equipo, este se basa al conjunto de individuos de una empresa, los cuales, son indispensables para el desarrollo de las actividades organizacionales, por ende, debe existir un mutuo acuerdo para los grupos formados y ser asignados a las distintas acciones. Por su parte, Ríos (2017) manifiesta que “es un conjunto de personas asignadas a un grupo de acuerdo con las habilidades y competencias, con el fin de cumplir con la meta propuesta” (p. 6). Por otro lado, Jaimes & Paucar (2019) difieren

que “el trabajo en equipo, es una serie de procedimientos y herramientas estratégica que son empleados por las personas para conseguir el objetivo” (p. 15).

Netamente, el trabajo en equipo es la asociación de personas que interactúan con el propósito de lograr los objetivos que tienen en común, a esto se refiere que el conjunto debe aportar con conocimientos, habilidades y acciones que facilite o culmine la actividad. Por lo que, en toda organización debe asignarse un trabajo en equipo, para que de esta manera exista la unión de sus miembros y empleen la comunicación y el compromiso para la compañía.

De acuerdo con Da silva (2017) expresó que “es un aspecto que se debe considerar para mejorar el clima organizacional y la parte productiva, donde se involucran ciertos procesos internos como son la cohesión del equipo, la uniformidad de los miembros, el liderazgo y la comunicación” (p. 37).

Si bien es cierto, un trabajo en equipo puede ser desarrollado a partir de dos o más individuos que poseen las mismas habilidades y competencias para conseguir los mismos objetivos, además el trabajo en equipos debe pasar por una evolución donde al realizar las tareas sea dentro de un tiempo determinado, sin embargo, existes modalidades de ejecutar una actividad considerando la seguridad, autoestima, poder y otros elementos que favorece a cada uno de sus miembros.

## **Capítulo II Marco Referencial**

Dentro de este capítulo se describe los estudios relacionados al tema propuesto por la autora, con el fin de sustentar la problemática que afecta a nivel internacional, latinoamericano, nacional y local, por lo que, se realizó la búsqueda en fuentes como artículos científicos y tesis de maestrías para proporcionar información coherente.

### **Europa y Estados Unidos**

Se obtuvo el estudio realizado por Navarro, Llinares, & Montañana con el objetivo de estudiar empíricamente la satisfacción laboral de los profesionales en la Comunidad Valenciana, la metodología empleada se basa en el enfoque cuantitativo, con el propósito de descubrir cómo viven, sienten y perciben su actividad laboral; analizar si se sienten satisfechos en la cotidianidad de su trabajo y describir los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral, para esto se empleó el cuestionario de preguntas como estrategia metodológica para la obtención de datos, obteniendo como hallazgos que los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo en el sector de la construcción, disfrutan del mismo y describen en términos generales su experiencia laboral como una actividad positiva, lo que es corroborado por los jefes inmediatos quienes manifiestan que el desempeño del personal es el adecuado y se ha visto reflejado en la calidad del trabajo y la prontitud en la entrega de las obras solicitadas (Navarro, Llinares, & Montañana, 2017).

Mediante los hallazgos obtenidos se evidencia que en el caso de los profesionales en el área de la construcción se sienten satisfechos con la actividad laboral que deben desarrollar, el trato de los jefes inmediatos, la remuneración, así como de los incentivos que reciben cuando entrega las obras en el tiempo acordado, por lo tanto el desempeño laboral se ha visto adecuado ya que sienten que su trabajo es valorado, por lo tanto existe relación

directa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores en las tareas solicitadas.

Otro estudio antecedente seleccionado fue el desarrollado en la Universidad de Valencia – España por González & Subaldo, el mismo que se presenta con la finalidad de reconocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y personal de una Unidad Educativa y el desempeño de los mismos, se aplicó la metodología descriptiva, cuantitativa a través del cuestionario de preguntas con la finalidad de reconocer estos aspectos de relevancia. Los resultados evidenciaron que el 50% de los profesionales han experimentado un estado emocional de insatisfacción debido a la sobre carga laboral que deben cumplir, el 32% manifiestan que en el ejercicio de sus funciones se han visto disminuidos su capacidad de poder tomar decisiones en cuantos a las actividades que se desarrollan extra curriculares, además en el 40% de los casos han sentido que los jefes inmediatos no consideran que su labor merezca algún tipo de reconocimiento o motivación adicional al salario mensual, lo que ha demostrado la insatisfacción de casi la mitad del personal, lo que a su vez se ha visto reflejado en su predisposición para el desarrollo de actividades cotidianas y en el desempeño laboral (González & Subaldo, 2017).

Considerando este estudio se puede identificar la relación existente con el presente estudio puesto que busca identificar la satisfacción del personal y su nivel de desempeño, el mismo que puede verse perjudicado de manera notoria debido a las limitaciones que en muchas ocasiones las empresas establecen en su personal, como la falta de atención de sus decisiones, la escasa motivación e incentivos, entre otros aspectos como la sobrecarga laboral, todos estos hallazgos ponen en riesgo el desarrollo del desempeño del personal y a su vez se puede ver reflejado en la falta de interés y responsabilidad en las tareas con las que debe cumplir.

## **Latinoamérica**

En la Universidad Rafael Landívar de Guatemala se presentó el estudio titulado *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía*, teniendo por objetivo establecer la relación existente entre las variables descritas desempeño y satisfacción del personal, aplicando la metodología cuantitativa a través del estudio de campo y el uso de la técnica de la encuesta se empleó mediante el cuestionario con preguntas orientadas a la representación de las variables del estudio, se consideró una población de 30 sujetos del departamento, obteniendo como resultados que los colaboradores se sienten identificados con los objetivos que persigue la empresa, manifiestan que la organización reconoce su esfuerzo y esto a su vez hace que la productividad y eficiencia de la misma se vea elevada (San Martín, 2015).

Los hallazgos obtenidos en este estudio reflejan la existencia de relación entre la satisfacción de los colaboradores y el desempeño de los mismos en las actividades que realizan, se destaca la importancia de capacitar al personal, motivarlo y evaluar estos indicadores con la finalidad de obtener información que le permita a la alta dirección tomar acciones correctivas que permitan actuar con base en resultados considerando aspectos de interés para el personal como son la remuneración, motivación y el reconocimiento personal que incrementa su satisfacción.

Otro estudio relacionado con el tema fue el desarrollado por Mondragón en la Universidad César Vallejo de Perú, la misma que presentó como objetivo determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, se consideró la metodología cuantitativa a través de la técnica de la encuesta aplicada a una muestra de 68 trabajadores de una población de 91 trabajadores, considerando un cuestionario de 43 ítems, 33 preguntas para

la satisfacción laboral y 10 para desempeño laboral, cada pregunta del cuestionario se midió en escala de Likert. Los resultados obtenidos reflejan la relación altamente significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Educación Superior; utilizando el coeficiente de correlación de Spearman se demostró que las variables de estudio presentan una correlación directa de ( $r_s = 0,604$ ), de lo que se infiere que la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNACH influye para que estos tengan un mejor desempeño dentro de la institución (Mondragón, 2018).

El antecedente considerado presentó como objetivo de estudio determinar relación entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, obteniendo que existe relación directa entre las dos variables de investigación, es decir el desempeño del personal se encuentra ligado a la satisfacción que los trabajadores han experimentado en las diferentes actividades que deben realizar en los cargos que ocupan.

En la Universidad del Bio Bio - Chile se presentó el estudio titulado “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” desarrollado por teniendo como objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios, empleando como materiales y métodos el estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional, considerando una población de 259 funcionarios de la municipalidad para aplicar el cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. Los resultados obtenidos evidencian que los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de "desempeño alto". Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos" (Chiang & San Martín, 2105). El presente estudio presentó la

relación entre las variables de desempeño laboral y satisfacción del personal, encontrándose la influencia de una sobre la otra, ya que el personal de la institución considerada siente que se han desarrollado procedimientos internos que los favorecen, por lo tanto, las actividades que desarrollan las realizan con satisfacción y esto a su vez se ve reflejado en la productividad.

Otro estudio fue el desarrollado por Boada titulado “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018”, teniendo como objetivo establecer la relación entre satisfacción y desempeño laboral y su relevante para el sector empresarial, para alcanzar con este propósito se aplicó la metodología de tipo descriptivo correlacional que permita la observación del comportamiento de la muestra, empleando el uso de cuestionarios, como la Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, se obtuvo como resultados que el 25% se siente insatisfecho con la actividad laboral que desarrolla, mientras que el personal manifestó un desempeño laboral moderado en el 50% de los casos, por lo tanto se obtiene un nivel de correlación moderada positiva entre las variables de satisfacción laboral y desempeño del personal (Boada, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicio de seguridad, 2019).

Considerando la investigación descrita se evidencia que los colaboradores de las empresas pymes de seguridad peruana han experimentado algunas situaciones dentro de la organización que ha ocasionado que bajen su nivel de desempeño como la falta de seguridad en las actividades que realizan, la falta de motivación e incentivos, limitaciones en la capacitación como las principales falencias de la misma, lo que a su vez se ha visto

reflejado en la falta de responsabilidad que demuestran en el cumplimiento de sus actividades lo que ha mermado la productividad y las utilidades de las empresas.

### **Ecuador**

Se presentó el estudio desarrollado por Salazar en la ciudad de Ambato con el objetivo de determinar la satisfacción laboral como uno de los factores más importantes dentro de la vida organizacional, aplicando la metodología cuantitativa a través de la técnica de la encuesta mediante el cuestionario de preguntas diseñado para los 60 empleados que se encuentran prestando sus servicios en la entidad financiera, obteniendo como resultados que el 67% de colaboradores nunca siente que la empresa toma en cuenta sus necesidades económicas, el 64% señala que el ambiente de trabajo a veces o nunca es adecuado, el 67% indicó que siempre existen problemas laborales dentro de la empresa, además el 63% manifestó que el desempeño laboral nunca es el adecuado, por lo tanto la Satisfacción Laboral tiene incidencia sobre el Desempeño de los trabajadores (Salazar, 2018) .

Considerando los resultados obtenidos se refleja la relación de una variable de satisfacción laboral en el desempeño del personal, siendo pertinente que se consideren los hallazgos con la finalidad de establecer propuestas de solución que permitan a las empresas mejorar su rentabilidad, a través de soluciones a través de capacitaciones y mejoras internas en cuanto a la satisfacción laboral y medición continua del desempeño laboral para lograr que el personal pueda desempeñarse de manera adecuada y mejore la empresa interna y externamente.

En la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ludeña presentó el estudio titulado “Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. Ltda.”, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de la organización en mención considerando el período de enero – junio del 2016, para cumplir con el objetivo se

ha aplicado la metodología descriptiva y cuantitativa a través de la aplicación del cuestionario de preguntas a los colaboradores de la empresa, obteniendo como resultados que el 35% considera que el nivel de reconocimiento que reciben es poco satisfactorio, el 22% asegura que el incremento y desarrollo de sus habilidades, aptitudes y conocimiento es poco satisfactorio, el 30% considera que su esfuerzo no es valorado por el jefe, el 40% indica que no hay apertura para solucionar conflictos, el 38% asegura que las prestaciones que la empresa ofrece para su salud son poco satisfactorias, además el 40% manifiesta que la oportunidad que la empresa ofrece para poder ascender es poco satisfactoria, además se evidenció que el desempeño laboral se vio debilitado producto de las condiciones en las que deben laborar los colaboradores (Ludeña, 2019).

Considerando estos hallazgos se evidencia la relación de las variables del estudio de la satisfacción laboral con el desempeño que cada trabajador aporta dentro de su área de trabajo, determinando que cuando los colaboradores sienten malestar por algunas de las condiciones que se presentan dentro de la empresa esto a su vez ocasiona que su entusiasmo por cumplir con las actividades a su cargo se debilite y disminuya su desempeño y con esto la productividad y la rentabilidad.

### **Provincia de Los Ríos**

El estudio desarrollado por Cruz tiene por objetivo analizar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de tres haciendas bananeras ubicadas en el cantón Pueblo Viejo”, para el desarrollo de la investigación realizó el análisis comparativo donde consideró la satisfacción laboral y la productividad para esto aplicó la metodología mixta a través del enfoque cuali – cuantitativo a través de las encuestas y entrevistas aplicadas a los involucrados en el estudio, aplicando un modelo de cuestionario basado en cinco componentes: la satisfacción por el trabajo en general, en el ambiente

físico de trabajo, en el entorno laboral, en las oportunidades de desarrollo y en las relaciones laborales con la jefatura, obteniendo como principales hallazgos que en la primera hacienda la satisfacción por el trabajo en general fue de 66% con una productividad del 2,09%, en la segunda hacienda la satisfacción general alcanzó un 70% con una productividad de 2,16%, mientras que en la tercera hacienda la satisfacción fue de 64% con una productividad de 1,91%, estos hallazgos reflejan la relación directa que existe entre la satisfacción laboral y la productividad alcanzada, puesto que a mayor satisfacción mayor productividad y viceversa (Cruz, 2017).

De acuerdo con lo descrito en el estudio antecedente se puede establecer la relación directa que existe entre la satisfacción del personal de una empresa con la productividad que genera la misma, demostrando que el presente estudio se relaciona porque tiene por finalidad determinar el efecto de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla, sirviendo de base para el desarrollo de la investigación en curso.

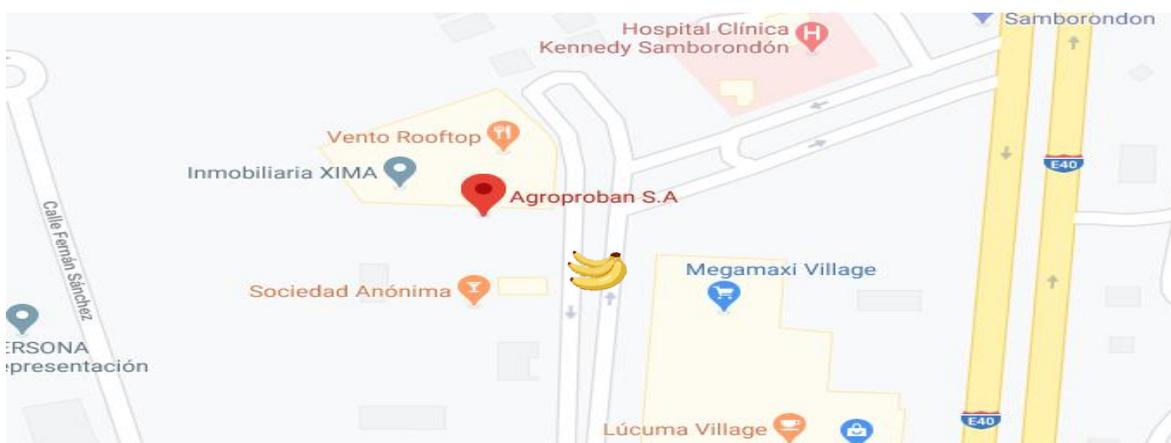
En la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil se presentó el estudio titulado “Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil” desarrollado por (López & Villacís, 2018) con el objetivo de reconocer la relación existente entre las variables de satisfacción laboral y desempeño, para esto se llevó a cabo la investigación descriptiva, correlacional con un enfoque mixto, empleando el cuestionario de preguntas para la recolección de datos considerando como principales involucrados en el estudio la Rectora, Docentes y colaboradores del área administrativa, obteniendo como resultados que tan solo el 50% de los colaboradores se sienten satisfechos con los procesos actuales, mientras que la productividad se presenta en un 60%, por lo tanto, se considera importante desarrollar un

plan de acción y mejora en la búsqueda de incrementar de manera positiva la relación e incidencia entre la satisfacción y el desempeño del personal.

En el estudio considerado como antecedente se evidencia la relación que se presentan entre las variables de satisfacción del personal y el desempeño, reflejando que existe influencia de una sobre la otra, puesto que un personal que se siente motivado por la empresa debido a la importancia que recibe y la apreciación de las actividades que desarrolla obviamente se desenvuelve de mejor manera en las actividad que tiene a su cargo y esto a su vez se verá reflejado en la productividad de la empresa generando márgenes de rentabilidad elevados.

### **Situación actual de la empresa**

La empresa exportadora bananera se encuentra ubicada en la provincia del Guayas perteneciente al cantón Samborondón sector La Puntilla, en el kilómetro 1.5 en los solares 107 y 108, y su casa matriz en la calle 1Ra 104 Calle 1Ra Los Esteros como se presenta en la Figura No. 1, de acuerdo con el registro de la compañía consta del RUC 0992716916001, fue fundada en el año 2009 con actividades de agricultura, ganadería y acuicultura.



*Figura 1* Exportadora de Banano Agroproban S.A.

Fuente: (Google map, 2019)

La empresa exportadora está conformada con una sede principal y una casa matriz que se encuentran ubicados en el mismo cantón de Samborondón, sus actividades fueron inclinadas a la agricultura industrial con personas encargadas en áreas de oficinas y campo, lo cual, ha realizados exportaciones a varios países extranjeros.

## RENDIMIENTO DE LA EMPRESA

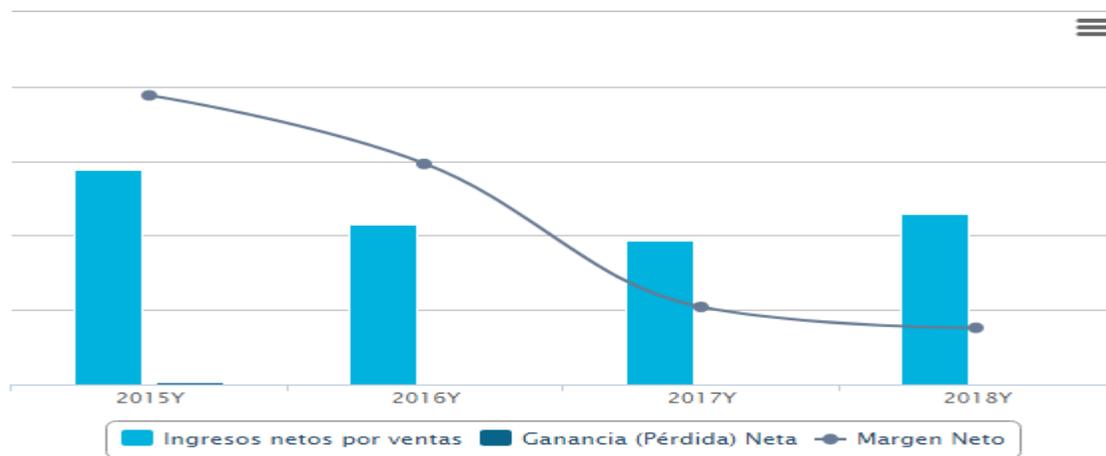


Figura 2 Rendimiento de la organización Agroproban S.A.

Fuente: Registros de la empresa

En la Figura 2 se presenta el rendimiento actual que sobrelleva la empresa bananera, donde las últimas cifras financieras detallan los siguientes valores:

- Aumento en los ingresos netos a 18,45% durante el 2019
- El Activo Total registró un crecimiento del 21,35%.
- Mientras que el margen neto de Agroproban S.A. disminuyó un 0,07%

### Antecedentes de la empresa

La organización Agroproban S.A. es una empresa ecuatoriana fundada el 27 de agosto en el año 2009, cuyas actividades dedicadas fue relacionada a la agricultura, ganadería y acuicultura, años más tarde se introdujo a la venta al por mayor de banano y plátano, convirtiéndose en una exportadora de las musáceas a nivel internacional. Cuenta

con una casa matriz y una oficina principal dentro del mismo cantón, su registro en la actualidad es de estado activo, clase especial categoría del PYMES es grande.

Esta sociedad en la actualidad se ha desplazado en varias sucursales ubicada en distintas localidades como: El Triunfo, Milagro y Los Ríos. Sus inicios fueron constituidos por 20 personas encargadas en el área financiero y productivo, lo ha hecho de esta empresa continúe creciendo y mejorando cada vez en sus actividades conforme a las normativas.

### **Misión**

La organización exportadora de banano fue fundando bajo alineamiento que constituyen a la misión, visión y valores, lo que a continuación se describe cada uno de aquello para dar a conocer a sus clientes, aliados y trabajadores de la misma compañía. Es por ello, que la filosofía de esta empresa debe ser en primer lugar estratégica para conseguir la entrada a los mercados competitivos que también ofrecen el mismo servicio.

La **Misión** de la empresa exportadora de banano es producir frutos de bananos con la más alta calidad, con el fin de contribuir al desarrollo del sector agrícola del Ecuador, además, cumpliendo las normativas en calidad, esto con la finalidad de satisfacer a los proveedores, clientes y demás aliados que busca la eficiencia, responsabilidad social y ambiental.

La misión de la empresa contribuye al conocimiento de todos sus colaboradores y aliados, ya que mediante esta acción se puede desarrollar frutas con la mejor calidad, ya que se respeta los estándares establecidos por agencia de Agrocalidad y de esta manera, el producto sea de calidad e inocuo para el consumo del ser humano.

### **Visión**

Por su parte, la visión de la compañía exportadora, contribuye a las acciones que se busca para un futuro, es decir, cada vez ser la mejor empresa exportadora con frutos de

calidad y que de esta manera el consumo sea cada vez mayor, tanto, dentro y fuera del territorio ecuatoriano.

La **Visión**, de la empresa exportadora de banano es el mejor productor convirtiéndose en líder en calidad y producción, tanto así que, la comercialización de banano cumpla con las normativas legales, cuidando el medio ambiente y empleando tecnología que satisfagan las expectativas del mercado internacional y nacional, además cumpliendo responsablemente con la sociedad.

La organización exportadora de banano, posee la visión de continuar ofreciendo fruta de banano a los mercados nacionales y extranjeros con la calidad establecidas en las normativas establecidas en la ISO y de las respectivas autoridades ecuatoriana, además, de cumplir con responsabilidad garantizada hacia la sociedad que confían al momento de consumir un producto de la empresa.

### **Valores**

Concerniente a los valores que representa cada uno de los colaboradores de la empresa, permite la existencia de la responsabilidad y compromiso de producir productos de calidad que generen confianza al momento de ser consumido por los clientes, por otra parte, mediante los valores los proveedores corroboran que la bananera se presenta con transparencia y seguridad.

La exportadora bananera asume que cada uno de sus trabajadores muestra valores como:

- **Excelencia:** es aquel compromiso que toma cada colaborador al producir, asumiendo responsabilidad en cada actividad asignado.

- **Honestidad:** es uno de los valores más ejemplares de cada trabajador ya que, las actividades son realizadas con transparencia y con toda la ética que una persona debe poseer como profesional y como persona.
- **Responsabilidad:** es valor es cumplido por cada personal al momento de cumplir las operaciones, actividades y funciones.
- **Respeto:** es otro de los valores importante que todo trabajador debe poseer, ya dentro de una compañía, existen opiniones y de las cuales deben ser respetados, además constituye como un derecho que todos los involucrados en la empresa lo posee.

La empresa constituye elementalmente de valores éticos y profesionales, cada uno de estos aspectos es importante, ya que al existir dentro de una organización el trabajo será más eficiente, las opiniones dadas por cada colaborador deben ser respetadas y tomadas en cuentas, para que de este modo la compañía crezca conjuntamente hacia la excelencia.

### **Objetivos Organizacionales**

Es importante y esencial que la organización cuente con objetivos propios de la empresa, ya que de esta manera se establecen los parámetros y propósitos para lograr las metas deseadas, es por ello, que a continuación se presenta dichos objetivos:

- Conseguir la independencia en asesoría técnica y contable
- Obtener la producción sostenible de la bananera
- Modificar los modelos de producción convencional por la orgánica
- Modificar el sistema de riego de convencional al automatizado de la fertilización.

Cada objetivo se encuentra relacionado a la producción de las musáceas, con la finalidad de obtener una producción de buena calidad y libres de productos agroquímicos que compromete la salud de los consumidores, trabajadores y medio ambiente, es por ello,

que la responsabilidad y honestidad se hace presente en cada uno de las etapas del desarrollo productivo.

### **Producto / Servicios Agroproban**

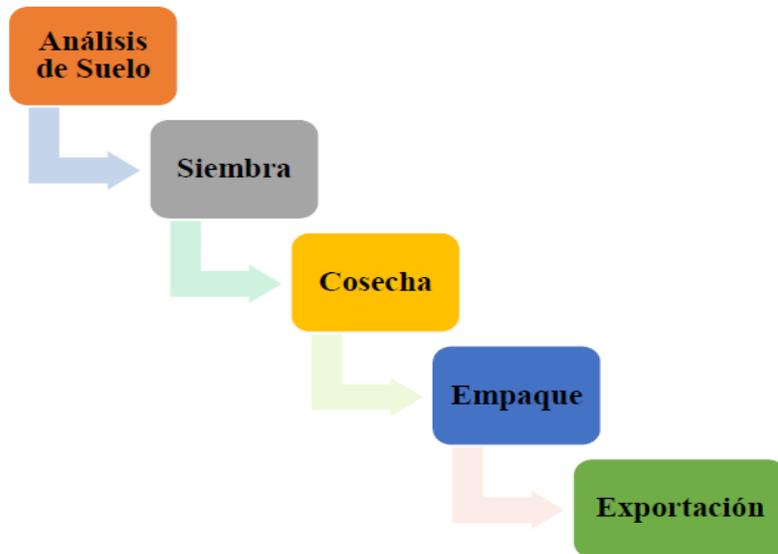
La organización decidió emprender en la producción y exportación de banano variedad Williams, ya que, se caracteriza por ser de alta producción y calidad, teniendo mayor resistencia al volcamiento por vientos. Uno de sus beneficios es que contiene alto nivel de potasio, generando suficiente carbohidrato, que proporciona energía, también, suele ser recomendado para personas, que sufren de hipertensión.

Actualmente, Agroproban exporta un aproximado de 2`688,296 cajas anuales, de las cuales el 57% es enviado a mercados europeos, países tales como Rusia y Ucrania, con la marca Prima Donna, representada por National Fruit Company, OOO Omega y Tropik Ltds. El 43% se exporta a mercados del Medio Oriente, como Irán, Iraq y Turquía, la marca Extraban es representada por ETC FRUIT GIDA SAN VE TIC LTDA STI.

Es importante conocer las actividades que ofrecen y los productos que provee a los mercados nacionales e internacionales, es por ello, que se describe las principales actividades de la organización bananera

- Producción de Banano
- Venta al por mayor de musáceas (Banano y Plátano)

La empresa exportadora ofrece productos para el consumo humano y asesoría en las áreas descritas anteriormente, estas actividades han convertido a la empresa en los mejores, ya que, se rigen en la calidad y normativa establecida en la ley ecuatoriana para su posterior exportación.



*Figura 3.* Diagrama de Flujo de Producción del Banano

Fuente: Registros de la empresa.



*Figura 4* Proceso de Producción de Banano

Fuente: Registros de la empresa.

En la Figura 3 y 4 se muestra el diagrama y el proceso de la producción de banano respectivamente, teniendo como primer punto la siembra, que en este caso es de variedad Williams y Gran Enano, como siguiente punto la fertilización y fungicida que se la realiza con base a los resultados de los análisis de laboratorio que es solicitado por cada uno de los encargados en los diferentes lotes, existiendo demás actividades importantes como la división de manos en los clúster ya que al no existir buena selección pueden ocasionar que la caja no lleve el peso y la cantidad de banano indicada por el cliente del exterior.

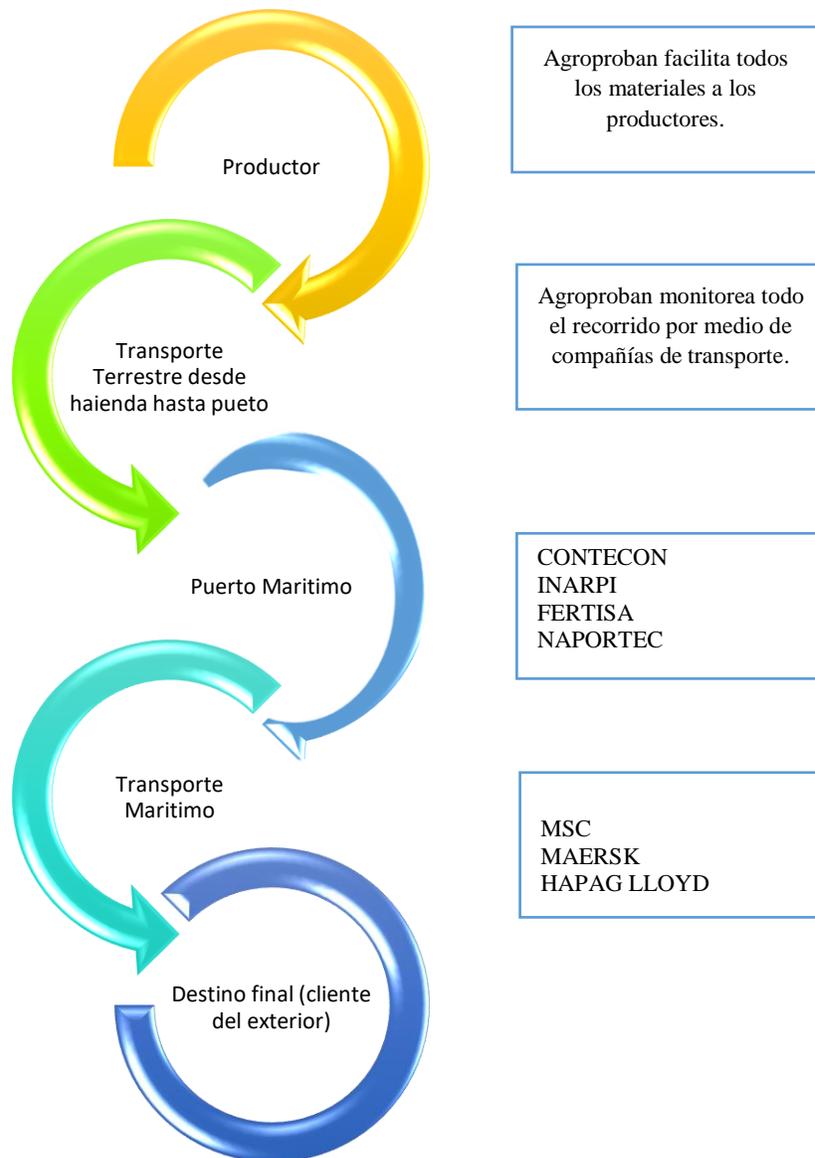
#### **Cadena de Valor de Agroproban en la parte productiva.**

La cadena de valor constituye a los procesos que se realizan dentro de la producción bananera hasta su posterior comercialización. A continuación, se presentada cada una de las etapas:

- **Cortado y transporte de las racimas** el operador pica el tallo y empuja el racimo por el cable vía.
- **Desmane.** Se ejecuta con un cuchillo curvo, cortando manos de las racimas, de 7 a 8 dedos por mano.
- **Lavado, clasificación y saneo.** El lavado se realiza en dos momentos, en el tanque se lavan las manos de banano y se clasifican.
- **Enjuague o desleche.** Las manos de banano que fueron clasificadas como sanas, deben enjuagarse evitar el látex.
- **Sellado (etiquetado):** son transportadas hacia el área de sellado, se coloca la etiqueta
- **Pesado:** es sellado y se ubican en las balanzas digitales, cada caja debe contener 41,5 libras de banano.
- **Fumigado:** es previo al empacado, debe ser aprobado por la normativa de calidad.

- **Empacado:** los gajos o manos de banano son empacados en cajas de cartón, las cajas son armadas por cada sección.
- **Transporte:** son trasladados al Puerto Marítimo para su embarque.

### Cadena de Valor de Agroproban en la parte de exportación



*Figura 5* Cadena de Valor de Agroproban S.A. en la parte de Exportación

Fuente: Registros de la empresa.

La Figura 5 muestra la cadena de valor que es utilizada por la compañía siendo el primer involucrado el productor, luego el medio de transporte que pueden ser los contenedores enviados por la naviera asignada por el cliente o el transporte de cada productor, los mismos que van direccionado hacia el puerto de descarga como puede ser Contecon, Puerto Fertisa entre otros, posteriormente que las cajas son descargadas, éstas se trasladan al buque asignado para ser trasportadas al destino establecido.

## Organigrama

Dentro de este sub-numeral se describe a los colaboradores que conforman la empresa, mediante un organigrama estructural de la compañía, cuya finalidad es conocer los niveles jerárquicos que ocupa cada trabajador para la aportación operativa y administrativa que se requiere dentro de una exportadora, la misma que contribuye a la competitividad dentro del mercado comercial.

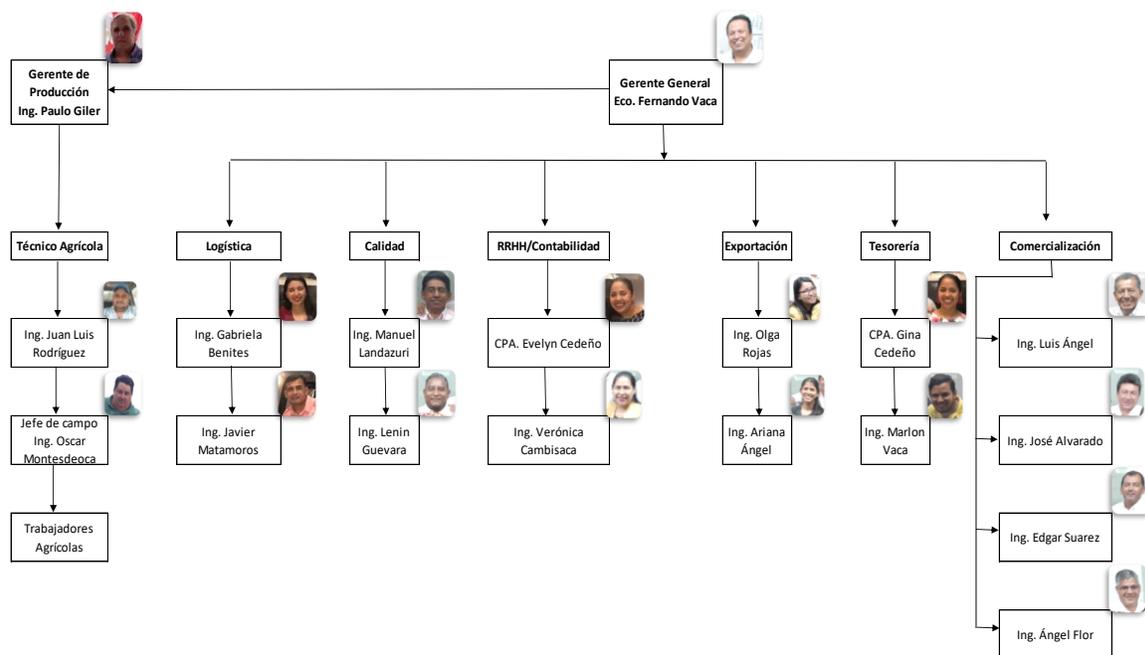


Figura 6 Organigrama de la Exportadora de Banano Agroproban S.A.

Fuente: Registros de la empresa.

La Figura 6 se considera relevante ya que permite el desplazamiento u ocupaciones de cada trabajador de la exportadora de banano Agroproban S.A., con el fin de validar los niveles de cargo, empezando con el gerente de producción y gerente general, los diferentes departamentos dentro de la exportadora que son: Logística, Calidad, RRHH/Contabilidad, Exportaciones, Tesorería y Calidad incluyendo demás empleados que forman parte de cada uno de los departamentos.

Dentro de la organización Agroproban S.A., se encuentra conformado en la actualidad por 100 trabajadores, esto se desencadena en jefes administrativos, operativos, financieros y de producción, cada uno de ellos, se encuentra a cargo de trabajadores que se localizan tanto en áreas de oficina como dentro del campo (plantaciones). La empresa cubre con sueldos salariales entre \$400 a \$1200 dólares y Seguro Social a cada uno de los integrantes.

### **Personal que trabaja en la organización**

Los colaboradores que constituyen a la empresa se encuentran desglosados de acuerdo a su experiencia y profesionalismo, por lo que, cada uno de ellos poseen la claridad de resolver situaciones de problema con medidas correctivas y preventivas.

El gerente, es aquella persona responsable de ejecutar las estrategias y cumplimiento de las actividades conforme a los objetivos propuestos, además, es quien realiza el uso de recurso de la empresa de forma eficaz y eficiente que contribuya a la meta.

Los jefes financiero, operativo y productivo son los encargados de procesar información y de asignar labores a los trabajadores, también contribuye con soluciones y apoyo a las demás áreas como operativa en la preparación de reportes, entre otros.

El contador se encarga de llevar la contabilidad financiera de la empresa, bajo su responsabilidad los balances iniciales y todo el presupuesto que la organización posee y es

el encargado de realizar los reportes de las ventas o compras de productos e insumos que se requiera para la producción.

El personal que se encuentra dentro de las plantaciones de banano y plátano realizan actividades relacionadas a todo el periodo de desarrollo, vegetativo y productivo de la plantación, es por ello que, los trabajadores realizan actividades como siembra, deshoje, deshije, control de maleza, labores culturales, enfunde y protección. Finalmente, cada trabajador cumple con un rol importante para la empresa, ya que de esta manera la organización reporta producto de buena calidad con estándares eficientes.

### **Marco legal**

El aspecto legal es de gran relevancia en el presente estudio porque permite identificar las principales normativas o directrices legales que orientan el desarrollo de un país vinculado a la matriz productiva, la generación de empleo y la mejora sostenible de las inversiones que se realizan en el campo de la producción y del sector económico que mejora las condiciones de las empresas del sector en este caso de la exportadora de banano en el sector La Puntilla, para esto se consideró algunos artículos de los cuerpos legales como la Carta Magna, el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones y el Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida.

### **Constitución de la República**

Dentro de la Constitución de la República se han identificado algunos artículos que hacen alusión al trabajo como un derecho de todo ciudadano dentro del país, así como al régimen de desarrollo orientado a la producción, la competitividad y el fortalecimiento de la matriz productiva que busca la exportadora de banano en La Puntilla a través de la satisfacción del personal para mejorar el desempeño del mismo en las diferentes actividades que desarrollan para lograr el cumplimiento de objetivos, haciendo referencia al artículo 33

que habla sobre el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Artículo 275 trata del régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir. El artículo 276, sobre mejorar la calidad y esperanza de vida y el artículo 326 trata de que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Los artículos en mención guardan relación directa con el propósito del estudio que es mejorar el desempeño del personal, ya que mediante este propósito será posible que el personal labore de manera organizada orientada al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, considerando mejorar la calidad de vida y aumentar las capacidades y potencialidades de la población que hacen parte de la matriz productiva, para esto se precisa que las empresas consideren la importancia de contar con talento humano capacitado, motivado, con las actitudes y aptitudes, es decir satisfechos con sus puestos de trabajo, la carga laboral, las remuneraciones y que se sientan considerados dentro de las empresas para que retribuyan ese sentimiento de bienestar en el desempeño laboral durante la jornada de trabajo mejorando la rentabilidad de la exportadora de banano en el sector La Puntilla.

### **Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)**

El principal objetivo que persigue el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones es regular el proceso productivo en las diferentes etapas que presenta como son la producción, distribución, intercambio, el consumo e inversiones con la finalidad de promover el Buen Vivir de las empresas, trabajadores y clientes que se benefician de la

actividad productiva, por lo tanto, en el desarrollo del estudio se consideró la relación con el Artículo No. 4 del COPCI, identificando los literales a y d:

Art. 4.- Fines. - La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

- a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y eco eficiente;
- d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) (2010).

De acuerdo con lo descrito se puede determinar que a través del COPCI es posible identificar los principales fines que se relacionan con el estudio que busca mejorar la satisfacción laboral y el desempeño del personal, por lo tanto las normas legales que rigen dentro del país se encuentran orientadas a la generación del sector productivo a través de la transformación de la matriz productiva, la mejora de los diferentes servicios, el conocimiento de los colaboradores y de la mano con la innovación de procesos y estrategias que permitan beneficiar a los involucrados como son la Dirección Administrativa, los trabajadores y los clientes que reciben el producto final que al ser desarrollado bajo los parámetros de calidad aplicados por el personal pueden mejorar la inversión y la rentabilidad de la empresa.

### **Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida**

El Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida presenta nueve objetivos lo mismos que se encuentran orientados a los Derechos de la ciudadanía, la economía al servicio a la sociedad y los últimos tres objetivos orientados a mejorar el estado, en el presente estudio se ha considerado el objetivo cinco orientado al impulso de la productividad y la

competitividad para lograr el crecimiento económico de manera que permite agregar valor, innovar y ser más competitivo vinculado a los procesos de desarrollo que requiere la empresa exportadora de banano.

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad. Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, 2017).

El Estado ecuatoriano ha considerado dentro de sus principales objetivos para el desarrollo del país y de sus ciudadanos el proporcionar apoyo a la matriz productiva favoreciendo la transformación y diversificación productiva, a través de los esfuerzos realizados encaminados a la especialización productiva, esto implica mejorar las bases de las estructuras económicas y productivas, por lo tanto una de las condiciones para lograr este cometido es mejorar el desempeño del personal a través de capacitaciones constantes y la creación de ventajas competitivas a largo plazo optimizando el recurso más valioso de una empresa como es el talento humano que debe sentir satisfacción laboral para fomentar el desempeño del personal de la exportadora de banano en el sector La Puntilla.

### **Capítulo III Marco Metodológico**

Dentro de este estudio se aborda la metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental, además se considera el método de deductivo para dar respuesta a la principal problemática del estudio que se relaciona con el efecto que tiene la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla.

#### **Enfoque del estudio**

De acuerdo con lo expresado por Cook y Reichardt, (2017) el enfoque cuantitativo se define como una “herramienta para la recolección de información o datos para dar respuesta a las preguntas de investigación presentadas en un estudio, y permite la comprobación de una hipótesis a través de la medición numérica, el conteo, estableciendo patrones de comportamiento poblacional”. En este estudio se ha considerado como principal objetivo determinar el efecto de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla, para lograr este cometido es necesario que se recolecte información de las fuentes primarias a través del cuestionario seleccionado, aplicado a los colaboradores de la empresa a través de la investigación de campo, de manera que se pueda analizar sus percepciones y medir los resultados cumpliendo con este propósito.

#### **Alcance del estudio**

El tipo de investigación seleccionada en este estudio es descriptiva y correlacional basado en lo señalado por Hernández et al., (2018) “la descripción permite descubrir hechos significativos dentro de una investigación, mientras que la correlación hace posible la medición o la relación existente entre las variables en estudio” (pág. 41), de manera que se consideró este tipo de investigación para identificar la problemática actual y

posteriormente cumplir con el tercer objetivo específico que busca analizar la relación existente entre la satisfacción laboral de los colaboradores con el desempeño laboral.

### **Métodos**

El estudio se asocia al método deductivo considerando lo expuesto por Pascual (2017) “es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios” (pág. 29). Se consideró el método deductivo porque para el desarrollo de la investigación se realizó el razonamiento de las teorías generales para posteriormente a través de los resultados realizar el análisis de la situación actual y los principales resultados posterior a la aplicación del cuestionario.

### **Técnicas de recopilación de información**

La técnica considerada según Casas et al, (2018) es la encuesta que se define como una “la herramienta cuantitativa, aplicada para la recolección de información numérica, que luego se puede transformar en porcentajes con la finalidad de facilitar el proceso de análisis e interpretación” (pág. 62). En este estudio se consideró un cuestionario de encuesta debidamente validado por los entes reguladores de manera que se pueda identificar la satisfacción del personal.

Al respecto Caballero (2016), describe la evaluación de la satisfacción laboral como “la valoración de tipo sistemática que permite reconocer la actuación de un individuo de acuerdo a las actividades que realiza dentro de una empresa para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos” (pág. 22). Por lo expuesto, se determina la importancia de aplicar instrumentos que permitan evaluar la satisfacción del personal con la finalidad de reconocer a tiempo la flexibilidad horaria, las medidas conciliadoras que se pueden aplicar para mejorar las condiciones en las que se encuentra el colaborador, además es posible

medir el nivel de compromiso que los empleados tienen con el cumplimiento de sus funciones y políticas internas establecidas.

Para llevar a cabo la recolección de la información de la variable correspondiente al Desempeño laboral se tomó el cuestionario aplicado por Boada (2018) quien permite medir las siguientes dimensiones: Proactividad, Capacidad de servicio, Conocimientos, Diligencia en el trabajo y Significación de la tarea. (Ver apéndice No. 2)

Además del cuestionario aplicado por Palma (Palma, 2015) para medir la Satisfacción laboral, la cual mide las dimensiones de; Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos. (Ver apéndice No. 4). Cabe destacar que estos cuestionarios se encuentran respectivamente validados por expertos para su aplicación.

### **Procedimientos**

Para el procesamiento de la información se han considerado los siguientes pasos:

- Autorización de la empresa para llevar a cabo el estudio.
- Caracterización de la problemática y de la población involucrada.
- Selección del instrumento para recopilar la información.
- Aplicación del cuestionario a los colaboradores.
- Tabulación de los datos obtenidos.
- Ingreso de los hallazgos numéricos al Programa Microsoft Excel.
- Análisis e interpretación de los resultados.

### **Población**

Referente a Tamayo y Tamayo (2018) la población se define como “un grupo de personas que hacen parte de un estudio, quienes comparten características similares” (pág. 32). En el presente estudio se ha considerado la población de colaboradores de la empresa

que suman 150 personas que se encuentran divididos en 25 colaboradores del área administrativa y 125 del área operativa.

Debido a que la población considerada supera los 100 elementos es necesario aplicar la fórmula de la muestra, considerando lo descrito por Martínez, Muñoz y Pascual, (2017) la muestra se considera el subconjunto de la población, la misma que requiere de cálculo muestral cuando supera los 100 elementos. La fórmula considerada para el cálculo de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Datos:

- Población (N) = 150 colaboradores de la empresa.
- Nivel de confianza (Z) = 1,96
- Error (d) = 5% = 0,05
- Probabilidad de verdadero (p) = 50% = 0,5
- Probabilidad de falso (q) = 50% = 0,5 (Render, Stair, & Hanna, 2018).

Desarrollando la ecuación:

$$n = \frac{(150) \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,05)^2 \times (150 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

n = 108colaboradores de la empresa

### **Operacionalización de las variables**

- Variable Dependiente: Desempeño laboral.
- Variable Independiente: Satisfacción laboral.

Tabla 1. Operacionalización de variables

<i>Variables</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>No. preguntas</i>	<i>Índices</i>	<i>Técnicas/instrumento</i>
<b>Variable Dependiente:</b> Desempeño laboral	Comportamiento del personal establecido para el cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa, indicando una estrategia individual que se cumple a través de acciones y comportamiento de los empleados.	Proactividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Búsqueda de oportunidades de mejora</li> <li>• Actitud positiva</li> </ul>	1, 2, 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total acuerdo</li> <li>• Acuerdo</li> <li>• Indeciso</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Total desacuerdo</li> </ul>	Encuesta/cuestionario
		Capacidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad/respuesta</li> </ul>	4, 5, 6		
		Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos específicos del puesto</li> <li>• Destreza para el uso de herramientas de trabajo</li> </ul>	7, 8		
		Diligencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del horario laboral</li> <li>• Presentación</li> <li>• Cumplimiento cuidadoso de indicaciones</li> </ul>	9, 10, 11		
<b>Variable Independiente:</b> Satisfacción laboral	Acción de motivación y satisfacción de los trabajadores que puede repercutir de manera directa no solo sobre la mejora del nivel de calidad de vida de los trabajadores, también sobre los Niveles de eficacia y eficiencia que se aplican dentro del sistema organizacional	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo justo</li> <li>• Tares valiosa</li> <li>• Labor útil</li> <li>• Complacencia</li> <li>• Realización</li> <li>• Gusto por el trabajo</li> <li>• Bien con uno mismo</li> <li>• Gusto por la actividad</li> </ul>	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total acuerdo</li> <li>• Acuerdo</li> <li>• Indeciso</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Total desacuerdo</li> </ul>	Encuesta/cuestionario
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución física</li> <li>• Ambiente confortable</li> <li>• Disgusto con el horario</li> <li>• Relación favorable con el jefe</li> <li>• Comodidad del ambiente de trabajo</li> <li>• Incomodidad para el buen desempeño</li> </ul>	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración del jefe al esfuerzo</li> </ul>			
		Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de maltrato</li> <li>• Tomar distancia</li> <li>• Tareas mal percibidas</li> <li>• Aburrimiento por el trabajo compartido</li> <li>• Limitación del trabajo</li> </ul>	6, 11, 13, 19, 24		
		Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos bajos</li> <li>• Insatisfacción del salario</li> <li>• Sueldo aceptable</li> <li>• Sensación de explotación</li> <li>• Cubrir expectativas económicas</li> </ul>	2, 5, 9, 10, 16		

Fuente: Cuestionario de Desempeño laborado tomado de (Boada, 2018) . Cuestionario de Satisfacción laboral tomado de (Palma, 2015).

## Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada al personal de la exportadora de banano en el sector La Puntilla sobre Desempeño Laboral

### 1) Proactividad

Tabla 2. *Proactividad*

Pregunta	Total acuerdo		Acuerdo		Indeciso		Desacuerdo		Total desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Iniciativa	55	51%	35	32%	2	2%	11	10%	5	5%
Búsqueda de oportunidades de mejora	60	56%	40	37%	1	1%	5	5%	2	2%
Actitud positiva	22	20%	25	23%	4	4%	29	27%	28	26%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

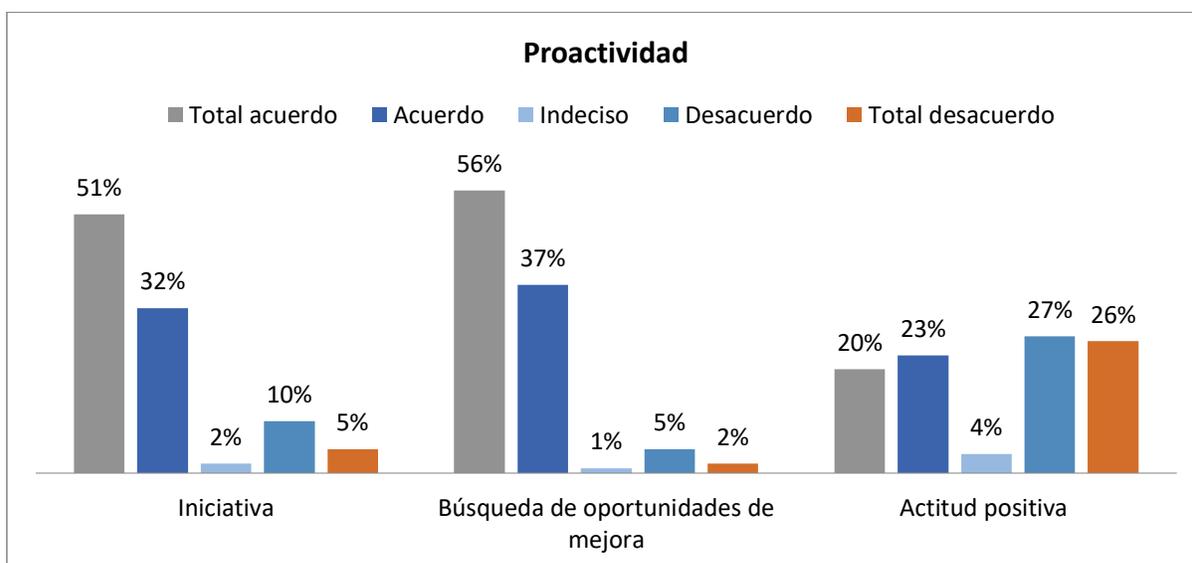


Figura 7 Proactividad

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

Con relación a los resultados obtenidos en la proactividad del personal de la exportadora de banano en el sector La Puntilla, se obtiene que no se presenta inconveniente en cuanto a las expectativas planificadas por los trabajadores reflejando que el 51% está en total acuerdo y el 32% están de acuerdo con las condiciones de la empresa, así mismo el personal tiene la libertad de proponer mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área, sin embargo se ha presentado una limitación en lo inherente a la actitud positiva para

resolver situaciones y problemas que se presenten reflejando que más del 50% manifiesta desacuerdo en esta condición. De acuerdo a estos resultados se puede identificar que la principal limitación que se presenta en el grupo de trabajo es la actitud por interesarse en solucionar algún problema que se presente dentro de la empresa, lo que demuestra la necesidad de establecer estrategias administrativas que fomenten una buena actitud y la participación activa del personal como pueden ser los incentivos personales.

## 2) Capacidad de servicio

Tabla 3. *Capacidad de servicio.*

		Total acuerdo		Acuerdo		Indeciso		Desacuerdo		Total desacuerdo	
Pregunta		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Capacidad de servicio	Fiabilidad	55	51%	35	32%	2	2%	11	10%	5	5%
	Empatía	60	56%	40	37%	1	1%	5	5%	2	2%
	Capacidad/respuesta	70	65%	28	26%	4	4%	4	4%	2	2%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

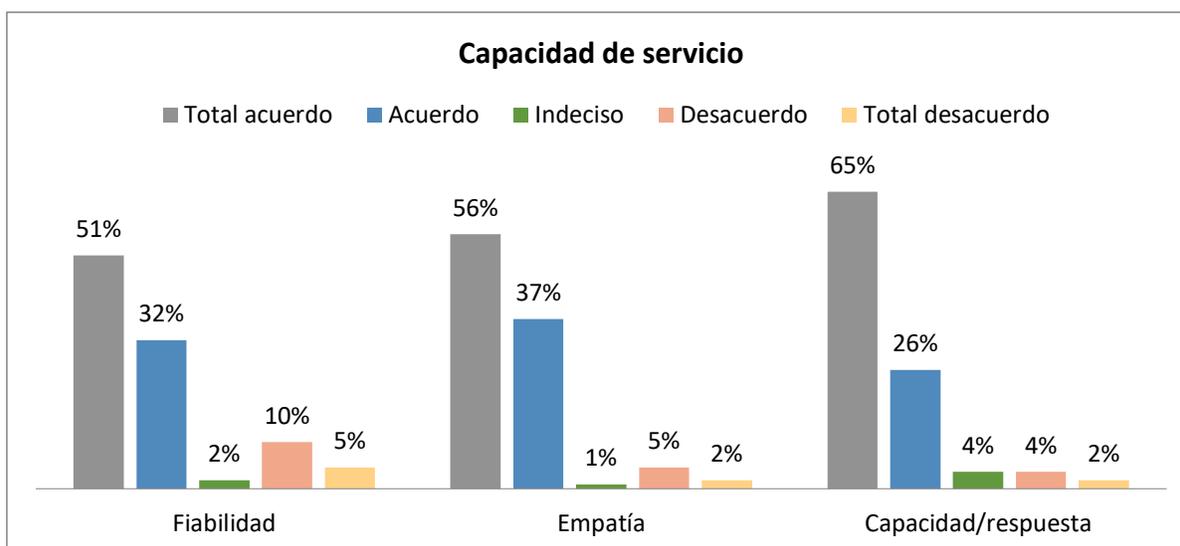


Figura 8 Capacidad de servicio

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

Otra dimensión considerada dentro del desempeño del personal es la capacidad de servicio, dentro de esta condición se obtiene que el personal en la mayoría de los casos

(83%) cumple eficazmente los requerimientos del cliente, así mismo trata con interés, respeto y amabilidad a los demás reflejando reflejado en el 93% de los casos, además se obtiene que el 91% del personal comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno. Los hallazgos obtenidos evidencian que en la exportadora de banano en el sector La Puntilla el personal no ha presentado mayores inconvenientes en la atención que ofrecen a los clientes, la misma que se ofrece de manera oportuna atendiendo los requerimientos y necesidades de los usuarios.

### 3) Conocimiento

Tabla 4. *Conocimiento.*

	Pregunta	Total acuerdo		Acuerdo		Indeciso		Desacuerdo		Total desacuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Conocimiento</b>	Conocimientos específicos del puesto	23	21%	25	23%	5	5%	27	25%	28	26%
	Destreza para el uso de herramientas de trabajo	55	51%	35	32%	2	2%	11	10%	5	5%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

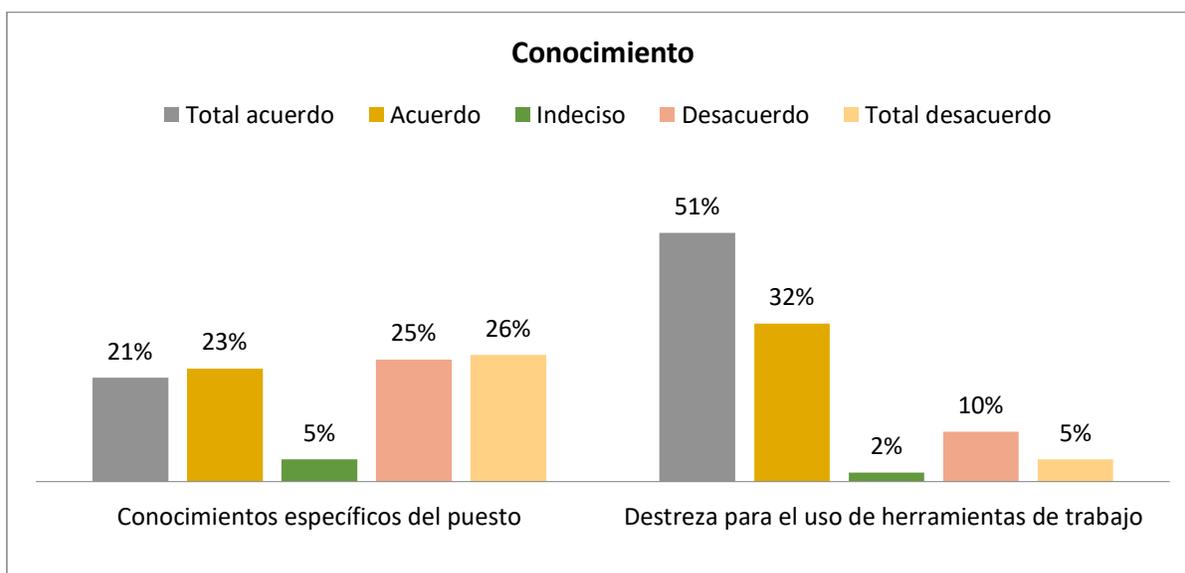


Figura 9 Conocimiento

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

Inherente a los resultados obtenidos en esta dimensión se evidencia limitaciones en cuanto al conocimiento del personal obteniendo que en el 21% de los casos los colaboradores están en desacuerdo con esta condición, es decir que no presentan el conocimiento necesario para el cumplimiento eficiente de sus funciones, sin embargo, en el 51% de los casos el personal indica que conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad. La información descrita permite identificar como problemática del estudio las limitaciones en el conocimiento del personal, esto se debe a la falta de capacitación que han recibido en cuanto a temas de relevancia, en este caso es necesario que se considere como estrategia administrativa el mejorar la formación de los colaboradores para fortalecer el desarrollo de sus labores y mejorar su desempeño.

#### 4) Diligencia en el trabajo

Tabla 5. *Diligencia en el trabajo.*

	Pregunta	Total acuerdo		Acuerdo		Indeciso		Desacuerdo		Total desacuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Diligencia en el trabajo</b>	Cumplimiento del horario laboral	61	56%	40	37%	5	5%	2	2%	0	0%
	Presentación	75	69%	31	29%	2	2%	0	0%	0	0%
	Cumplimiento cuidadoso de indicaciones	63	59%	39	37%	1	1%	2	2%	1	1%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

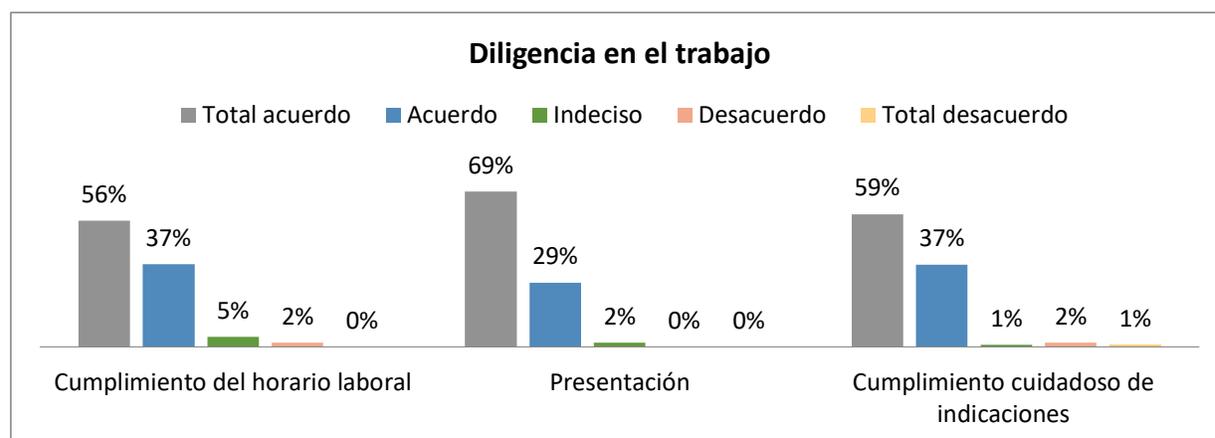


Figura 10. Diligencia en el trabajo

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

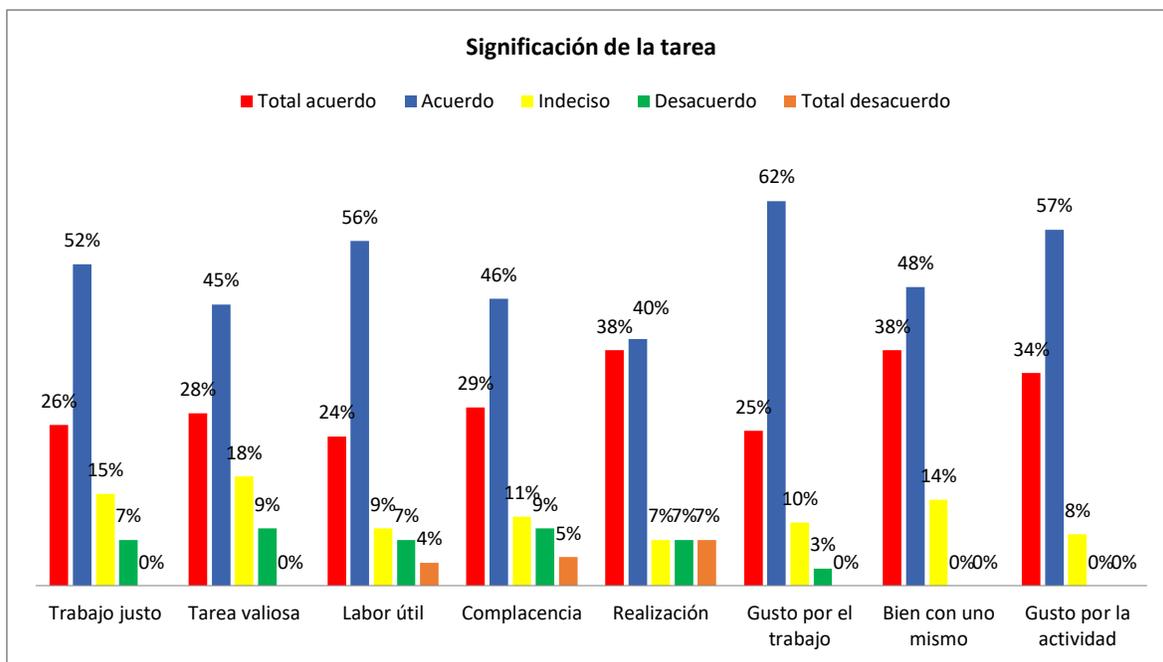
En la dimensión correspondiente a la diligencia en el trabajo, se obtiene que a criterio de más de la mitad del personal no existe complicaciones en lo inherente al cumplimiento responsablemente del horario de entrada y salida en el área de trabajo, otro aspecto de relevancia es que los colaboradores dan el correcto uso y presentación del uniforme de trabajo, mientras que la mayoría de trabajadores (96%) manifiestan estar de acuerdo con la coordinación eficaz en su Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo. Mediante estos hallazgos se puede concluir que la empresa no presenta problemas en lo inherente a la diligencia del trabajo, ya que existe cumplimiento en cuanto a los horarios de trabajo, uso de uniformes y coordinación de las áreas.

#### **Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada al personal de la exportadora de banano en el sector La Puntilla sobre Satisfacción Laboral**

Tabla 6. *Significación de la tarea*

	Pregunta	Total acuerdo		Acuerdo		Indeciso		Desacuerdo		Total desacuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Trabajo justo	28	26%	56	52%	16	15%	8	7%	0	0%
	Tarea valiosa	30	28%	49	45%	19	18%	10	9%	0	0%
	Labor útil	26	24%	60	56%	10	9%	8	7%	4	4%
<b>Significaci n de la tarea</b>	Complacencia	31	29%	50	46%	12	11%	10	9%	5	5%
	Realización	41	38%	43	40%	8	7%	8	7%	8	7%
	Gusto por el trabajo	27	25%	67	62%	11	10%	3	3%	0	0%
	Bien con uno mismo	41	38%	52	48%	15	14%	0	0%	0	0%
	Gusto por la actividad	37	34%	62	57%	9	8%	0	0%	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.



*Figura 11* Significación de la tarea.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

La dimensión de significación de la tarea busca reconocer la práctica de una obligación o responsabilidad que tienen los colaboradores en el ámbito laboral, identificando que más del 50% está de acuerdo con el trabajo que realiza alegando que justo para su forma de ser, la tarea que desarrolla dentro de la empresa es valiosa, el personal se siente útil realizando la labor que se encuentra a su cargo, los resultados que obtienen por desarrollar sus labores les complace, así mismo se obtiene que el trabajo que hacen les hace sentir realizados como persona y les agrada ejecutar las labores encomendadas. Los hallazgos obtenidos evidencian que el personal de la empresa bananera se encuentra a gusto con las tareas que deben desempeñar diariamente, por lo tanto, este aspecto no influye en la insatisfacción laboral.

Tabla 7. *Condiciones de trabajo*

	Pregunta	Total acuerdo		Acuerdo		Indeciso		Desacuerdo		Total desacuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Condiciones de trabajo</b>	Distribución física	36	33%	56	52%	10	9%	6	6%	0	0%
	Ambiente confortable	26	24%	56	52%	10	9%	12	11%	4	4%
	Disgusto con el horario	16	15%	52	48%	16	15%	16	15%	8	7%
	Relación favorable con el jefe	48	44%	36	33%	10	9%	12	11%	2	2%
	Comodidad del ambiente de trabajo	22	20%	45	42%	24	22%	10	9%	7	6%
	Incomodidad para el buen desempeño	27	25%	25	23%	3	3%	25	23%	28	26%
	Valoración del jefe al esfuerzo	32	30%	49	45%	14	13%	12	11%	1	1%
	Comodidad para el desempeño	28	26%	25	23%	3	3%	25	23%	27	25%
	Esfuerzo valorado por el jefe	30	28%	28	26%	2	2%	25	23%	23	21%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

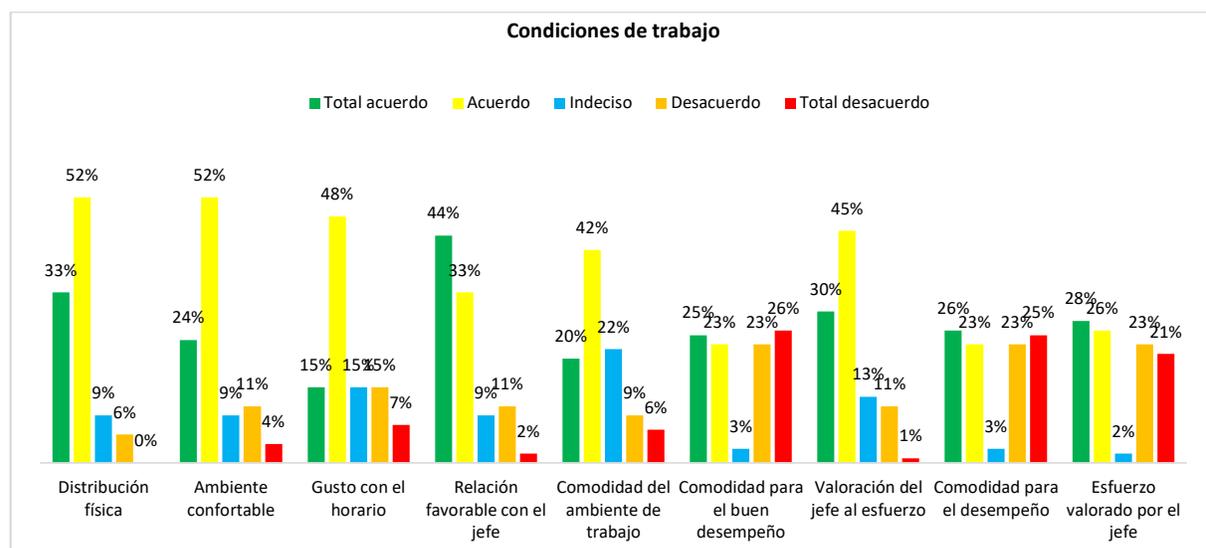


Figura 12 Condiciones de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

Respecto a la condición de trabajo del personal de la empresa bananera, se obtiene que la Distribución física del ambiente de trabajo facilita el desarrollo de las labores de acuerdo al 85% de los colaboradores, el ambiente de trabajo en el que se desarrollan las actividades es confortable, sienten gusto con el horario que deben cumplir, tienen buenas relaciones con el jefe de manera que se logre trabajar en equipo para cumplir con calidad su labor, el personal se siente cómodo con el ambiente de trabajo. Otros hallazgos obtenidos

evidencian que el personal en algunos casos sienten algo de incomodidad para el desempeño y falta de reconocimiento de parte de su jefe inmediato por el esfuerzo realizado, estos dos aspectos pueden reflejan un nivel de insatisfacción en el personal de la empresa, lo que puede influir en un bajo desempeño en las responsabilidades que se encuentren a su cargo.

Tabla 8. *Reconocimiento personal y/o social*

	Pregunta	Total acuerdo		Acuerdo		Indeciso		Desacuerdo		Total desacuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	Presencia de maltrato	6	6%	16	15%	12	11%	41	38%	33	31%
	Tomar distancia	6	6%	44	41%	22	20%	30	28%	6	6%
	Tareas mal percibidas	14	13%	20	19%	13	12%	44	41%	17	16%
	Aburrimiento por el trabajo compartido	26	24%	28	26%	16	15%	24	22%	14	13%
	Limitación del trabajo	30	28%	28	26%	2	2%	25	23%	23	21%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

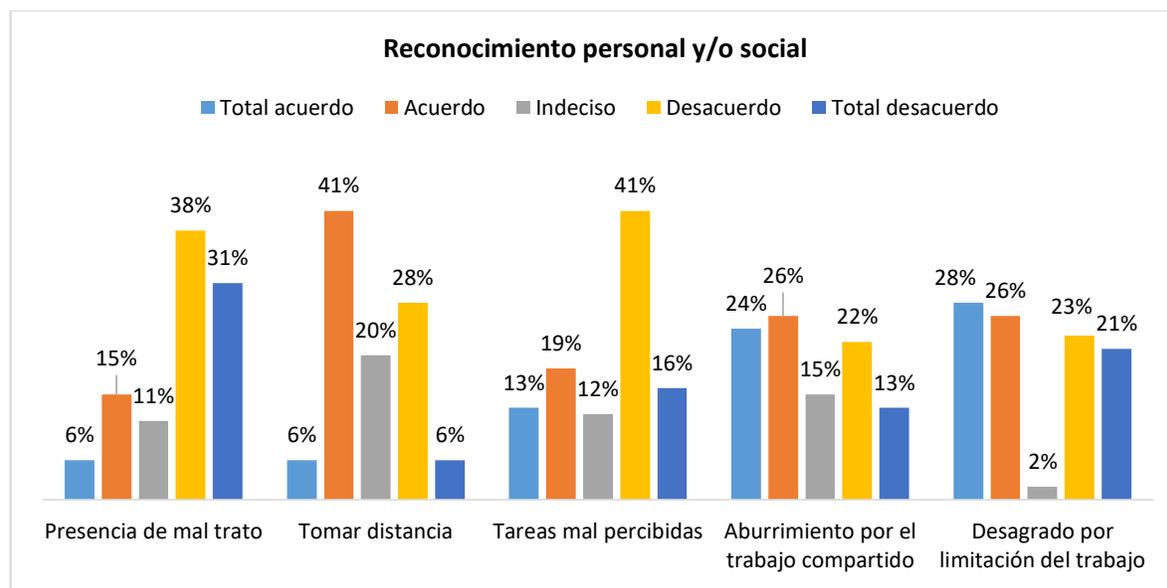


Figura 13 Reconocimiento personal y/o social.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

Con relación a reconocimiento personal y/o social del personal de la empresa, se obtiene que en la mayoría de los casos (69%) consideran que no reciben algún tipo de

maltrato, en algunos casos el personal prefiere tomar algo de distancia de las personas con la que labora, más del 50% considera que las tareas que realizó son importantes en el desarrollo de la empresa, un aspecto de relevancia evidencia que es algo aburrido el tener que compartir las labores con otros compañeros ya que esto los limita y no se les permite realizar horas extras que le permitirían ganar algo adicional de remuneración. La información obtenida describe un problema que se relaciona de manera directa con la limitación que la empresa mantiene al no permitir que el personal pueda ganar horas extras siendo el motivo que provoca su insatisfacción laboral.

Tabla 9. *Beneficios económicos*

Beneficios económicos	Pregunta	Total acuerdo		Acuerdo		Indeciso		Desacuerdo		Total desacuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Sueldos bajos	30	28%	28	26%	2	2%	28	26%	20	19%
	Insatisfacción del salario	28	26%	27	25%	4	4%	27	25%	22	20%
	Sueldo aceptable	28	26%	27	25%	4	4%	27	25%	22	20%
	Sensación de explotación	15	14%	17	16%	2	2%	43	40%	31	29%
	Cubrir expectativas económicas	28	26%	27	25%	4	4%	27	25%	22	20%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

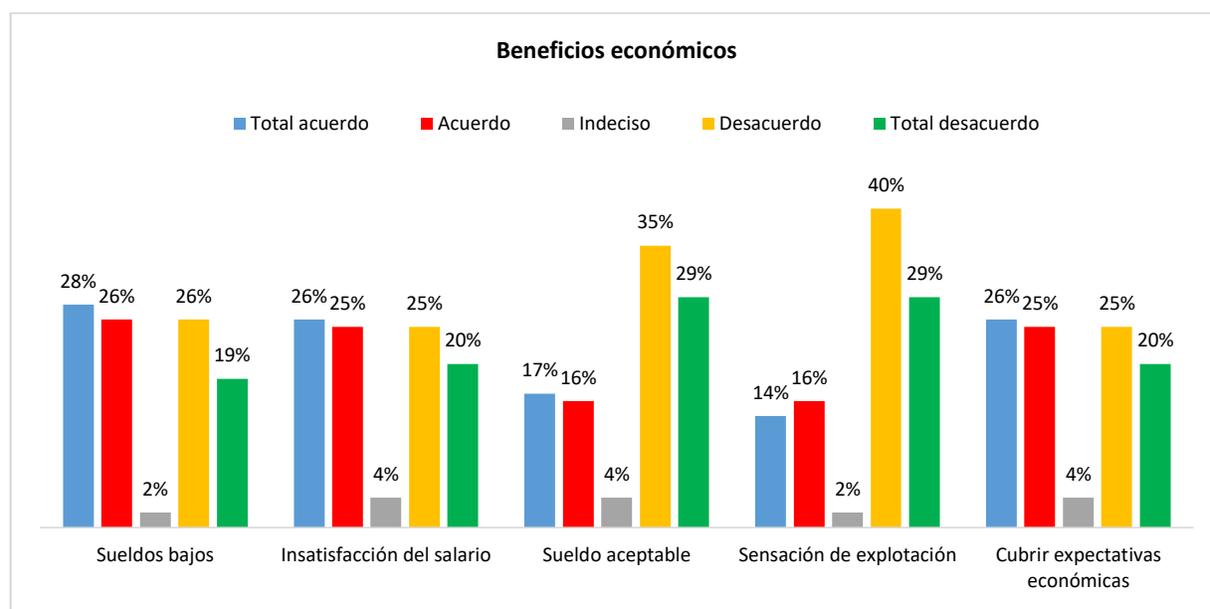


Figura 14 Beneficios económicos.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

La dimensión de satisfacción del personal correspondiente a los beneficios económicos refleja que el 54% sienten que su sueldo es bajo para la labor que desempeña, en el 51% de los casos señalan que se sienten mal con lo que ganan, el 64% indica que su sueldo no es aceptable, sin embargo, no consideran que en la empresa se los trata de explotar, pero consideran que el sueldo que tienen no cubre las expectativas económicas. Mediante estos resultados se evidencia que el principal problema que ha ocasionado la insatisfacción del personal y que puede verse reflejado en el desempeño de las actividades se debe a las condiciones económicas que actualmente se manejan en la empresa, las mismas que no son las esperadas por el personal.

### **Discusión de resultados**

Dentro de este apartado se hace referencia a los hallazgos obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la empresa bananera para identificar el desempeño del personal obteniendo que en términos generales los colaboradores se sienten complacidos con las labores que desarrolla, los procesos o actividades de su área, ofrece a los clientes atención de calidad mediante el respeto y amabilidad, además emplean las herramientas tecnológicas para proporcionar un mejor servicio.

Estos resultados se relacionan con el estudio antecedente presentado por San Martín (2015) que tuvo por objetivo establecer la relación existente entre las variables descritas desempeño y satisfacción del personal, obteniendo como resultados que los colaboradores se sienten identificados con los objetivos que persigue la empresa, manifiestan que la organización reconoce su esfuerzo y esto a su vez hace que la productividad y eficiencia de la misma se vea elevada, por lo tanto se refleja que las actividades de la empresa se pueden ver beneficiadas cuando el personal se siente satisfecho.

Con relación a los horarios que deben cumplir no existe insatisfacción y son respetados de acuerdo a lo establecido por la empresa, así también cumplen con el uso de los uniformes y cuidan de su presentación, existe coordinación con la jefatura inmediata, sin embargo se presentó problemas en la actitud de los trabajadores para poder dar solución a una situación o problema que se presente lo que se relaciona con limitaciones en el conocimiento para cumplir de manera eficiente con las funciones que se encuentran a su cargo.

La información descrita se relaciona con el estudio de González y Subaldo (2017), donde se obtuvo que existe relación entre el desempeño personal y la satisfacción laboral, lo que perjudicó en la toma de decisiones del personal por la escasa motivación e incentivos, la sobrecarga laboral lo que se puede reflejar en la falta de interés y responsabilidad en las tareas que cumple el personal, estos resultados reflejan la importancia de contar con personal capacitado para poder cumplir con responsabilidad y conocimiento las actividades que se encuentren a su cargo.

Referente a la variable de la satisfacción laboral se obtuvo como hallazgos que la principal problemática identificada se relaciona con la remuneración que el personal recibe por las actividades que cumple, ya que no les alcanza para cubrir sus necesidades, lo que puede verse reflejado en la falta de interés del personal por dar solución a algún tipo de problema que se presente en el cumplimiento de su jornada de trabajo

Los resultados obtenidos se relacionan con lo descrito por Salazar (2018) quien en su estudio buscó determinar la satisfacción laboral como uno de los factores más importantes dentro de la vida organizacional, obteniendo como resultados que el 67% de colaboradores nunca siente que la empresa toma en cuenta sus necesidades económicas y se presentan

problemas laborales con frecuencia, por lo descrito se refleja la relación entre el mal desempeño del personal ocasionado por la insatisfacción laboral.

Por lo descrito, se evidencia la relación de las variables satisfacción laboral y desempeño del personal, siendo pertinente que se consideren los hallazgos con la finalidad de establecer propuestas de solución que permitan a la empresa bananera mejorar su competitividad, a través de soluciones óptimas como las capacitaciones e incentivos al personal, con la finalidad de mejorar la satisfacción y de esta manera conseguir que el personal maximice su nivel de desempeño generando productividad y la rentabilidad .

### **Correlación de resultados**

Para establecer la correlación entre los resultados de los cuestionarios de satisfacción y desempeño laboral, en los trabajadores en cuestión, se propuso el uso del método del chi cuadrado, el cual permite demostrar el grado en que se relacionan ambas variables, a partir del rechazo de una hipótesis y la elección de la restante, las mismas que se indican a continuación:

- Hipótesis nula ( $H_0$ ): La satisfacción laboral no incide significativamente en el desempeño laboral de los empleados de una empresa exportadora de banano, ubicada en el sector de La Puntilla.
- Hipótesis alternativa ( $H_1$ ): La satisfacción laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los empleados de una empresa exportadora de banano, ubicada en el sector de La Puntilla.

Para el efecto, se ha planteado el ejercicio de la siguiente manera:

- Primero se obtuvo la frecuencia observada, representada por los resultados de la encuesta.

- Luego se calcula la frecuencia esperada a partir de la observada.
- Posteriormente, se procede a realizar la comparación entre ambas frecuencias, para obtener el primer  $X^2$ .
- El siguiente  $X^2$  se lo extrae de la tabla estadística.
- Se comparan ambos  $X^2$ , basados en la restricción planteada más adelante.

Tabla 10. *Frecuencia observada*

	Alternativas	Opciones					Total	Porcentaje
		Total acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Total desacuerdo		
<b>Proactividad</b>	Iniciativa	55	35	2	11	5	108	3,03%
	Búsqueda de oportunidades de mejora	60	40	1	5	2	108	3,03%
	Actitud positiva	22	25	4	29	28	108	3,03%
<b>Capacidad de servicio</b>	Fiabilidad	55	35	2	11	5	108	3,03%
	Empatía	60	40	1	5	2	108	3,03%
	Capacidad/respuesta	70	28	4	4	2	108	3,03%
<b>Conocimiento</b>	Conocimientos específicos del puesto	23	25	5	27	28	108	3,03%
	Destreza para el uso de herramientas de trabajo	55	35	2	11	5	108	3,03%
<b>Diligencia en el trabajo</b>	Cumplimiento del horario laboral	61	40	5	2	0	108	3,03%
	Presentación	75	31	2	0	0	108	3,03%
	Cumplimiento cuidadoso de indicaciones	63	39	1	3	2	108	3,03%
<b>Significación de la tarea</b>	Trabajo justo	28	56	16	8	0	108	3,03%
	Tarea valiosa	30	49	19	10	0	108	3,03%
	Labor útil	26	60	10	8	4	108	3,03%
	Complacencia	31	50	12	10	5	108	3,03%
	Realización	41	43	8	8	8	108	3,03%
	Gusto por el trabajo	27	67	11	3	0	108	3,03%
	Bien con uno mismo	41	52	15	0	0	108	3,03%
Gusto por la actividad	37	62	9	0	0	108	3,03%	
<b>Condiciones de trabajo</b>	Distribución física	36	56	10	6	0	108	3,03%
	Ambiente confortable	26	56	10	12	4	108	3,03%
	Disgusto con el horario	16	52	16	16	8	108	3,03%
	Relación favorable con el jefe	48	36	10	12	2	108	3,03%
	Comodidad del ambiente de trabajo	22	45	24	10	7	108	3,03%
	Incomodidad para el buen desempeño	27	25	3	25	28	108	3,03%
	Valoración del jefe al esfuerzo	32	49	14	12	1	108	3,03%
	Comodidad para el desempeño	28	25	3	25	27	108	3,03%
Esfuerzo valorado por el jefe	30	28	2	25	23	108	3,03%	
<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	Presencia de mal trato	6	16	12	41	33	108	3,03%
	Tomar distancia	6	44	22	30	6	108	3,03%
	Tareas mal percibidas	14	20	13	44	17	108	3,03%
	Aburrimiento por el trabajo compartido	26	28	16	24	14	108	3,03%
	Limitación del trabajo	30	28	2	25	23	108	3,03%
			<b>132</b>			<b>356</b>		
	<b>Total</b>	<b>1207</b>	<b>0</b>	<b>286</b>	<b>462</b>	<b>289</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

Tabla 11. *Frecuencia esperada*

	Alternativas	Opciones					Total
		Total acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Total desacuerdo	
<b>Proactividad</b>	Iniciativa	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Búsqueda de oportunidades de mejora	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Actitud positiva	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
<b>Capacidad de servicio</b>	Fiabilidad	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Empatía	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Capacidad/respuesta	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
<b>Conocimiento</b>	Conocimientos específicos del puesto	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Destreza para el uso de herramientas de trabajo	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
<b>Diligencia en el trabajo</b>	Cumplimiento del horario laboral	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Presentación	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Cumplimiento cuidadoso de indicaciones	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
<b>Significación de la tarea</b>	Trabajo justo	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Tarea valiosa	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Labor útil	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Complacencia	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Realización	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Gusto por el trabajo	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Bien con uno mismo	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Gusto por la actividad	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
<b>Condiciones de trabajo</b>	Distribución física	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Ambiente confortable	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Disgusto con el horario	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Relación favorable con el jefe	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Comodidad del ambiente de trabajo	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Incomodidad para el buen desempeño	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Valoración del jefe al esfuerzo	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Comodidad para el desempeño	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	Esfuerzo valorado por el jefe	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Presencia de mal trato	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Tomar distancia	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Tareas mal percibidas	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Aburrimiento por el trabajo compartido	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	Limitación del trabajo	36,58	40,00	8,67	14,00	8,76	108
	<b>Total</b>	<b>1207</b>	<b>1320</b>	<b>286</b>	<b>462</b>	<b>289</b>	<b>3564</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

Una vez obtenido el resultado del  $\chi^2$ , igual a 1.301,52, se procedió a buscar y extraer el valor del  $\chi^2$  de la tabla estadística, previo cálculo de los grados de libertad, bajo la siguiente ecuación:

- Grados de libertad = (número de columnas – 1) (número de filas – 1)
- Grados de libertad = (5 – 1) (165 – 1)
- Grados de libertad = (4) (164)
- Grados de libertad = 656

El valor de tablas para 656 grados de libertad con  $\alpha$  del 5% de error, es igual a 692,98. Entonces, se plantea la siguiente restricción:

- Si  $X^2$  calculado  $< X^2$  de tabla estadística, se aprueba la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.
- Si  $X^2$  calculado  $> X^2$  de tabla estadística, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la alternativa.

El resultado obtenido indicó lo siguiente:  $X^2$  calculado de 1.301,52  $> X^2$  de tabla estadística de 692,98, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la alternativa, es decir que, la satisfacción laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los empleados de una empresa exportadora de banano, ubicada en el sector de La Puntilla.

## **Capítulo IV Propuesta**

### **Introducción**

Los resultados obtenidos en el capítulo anterior ponen de manifiesto que los problemas principales que se encuentran afectando a la empresa se asocian a las limitaciones en el conocimiento para cumplir de manera eficiente con las funciones que se encuentran a su cargo, además de la insatisfacción experimentada con la remuneración que reciben, ya que no les alcanza para cubrir sus necesidades, lo que puede verse reflejado en la falta de interés del personal por dar solución a algún tipo de problema lo que recude su capacidad para cumplir con su jornada de trabajo, por lo consiguiente, es necesario desarrollar una propuesta que permita para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla.

Por esta razón, se justifica el desarrollo de la propuesta que se basa en mejorar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una exportadora de banano, la misma que se encuentra asociado de manera directa con el desempeño laboral del personal, ya que como se manifestó anteriormente existe relación entre la percepción de satisfacción laboral de los colaboradores con el desempeño laboral, demostrando la importancia del desarrollo de estrategias que fomenten la motivación del personal, así como la capacitación que les permita fortalecer sus conocimientos en las áreas que laboran para promover las relaciones laborales a través de una actitud positiva que permita la interacción y mejore los procesos internos.

### **Desarrollo de la propuesta**

La propuesta básicamente constará en el desarrollo de estrategias adecuadas para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la exportadora de banano en el sector La Puntilla, ya que se brindará mejores condiciones laborales dentro de la

satisfacción y desempeño laboral en la organización incrementando su satisfacción laboral y ampliando mayor motivación, mejorando su nivel de producción obteniendo más ingresos económicos. Además, busca mejorar los factores del ambiente laboral que influyen en la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores, que impactan significativamente en su rendimiento, este mejoramiento generará un bien positivo a la empresa incentivando y capacitando a los empleados.

## **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

### **Objetivo**

Mejorar el desempeño y la satisfacción laboral del personal del área administrativa y operativa.

### **Alcance**

El proceso se desarrolla reconociendo las necesidades de capacitación del personal, para presentar un plan de capacitación que permita mejorar su rendimiento actual y futuro, aumentando su capacidad de conocimientos, habilidades y actitudes.

### **Registros**

- Plan de capacitación.
- Normas y Reglamentos Internos de la empresa.
- Plan de presupuesto.

### **Entrada**

Necesidad de capacitación a los empleados para un mejor desempeño del mismo en el área en el que se desenvuelva.

### **Salida o Producto**

Personal capacitado.

### **Descripción de actividades**

- Planificar las capacitaciones que requiere el personal, de acuerdo a las necesidades identificadas en el análisis desarrollado.
- Elaboración del plan de capacitación, en función de las necesidades del personal y la empresa.
- Selección de facilitadores autorizados, para cumplir con las capacitaciones programadas.
- Comunicar al personal de la empresa los horarios y fechas en que se desarrollará la capacitación.

### **Indicadores**

- **Porcentaje de colaboradores capacitados** = Número de personal capacitado / Número total de colaboradores.
- **Nivel de capacitaciones realizadas según lo planificado** = Número de programas de capacitación efectuados / Total de programas de capacitación planificados
- **Nivel de colaboradores que aprueba la capacitación** = Número de personal que aprueba la capacitación / Total de personal designado a capacitación.

**Tiempo:** 30 días.

### **Registros:**

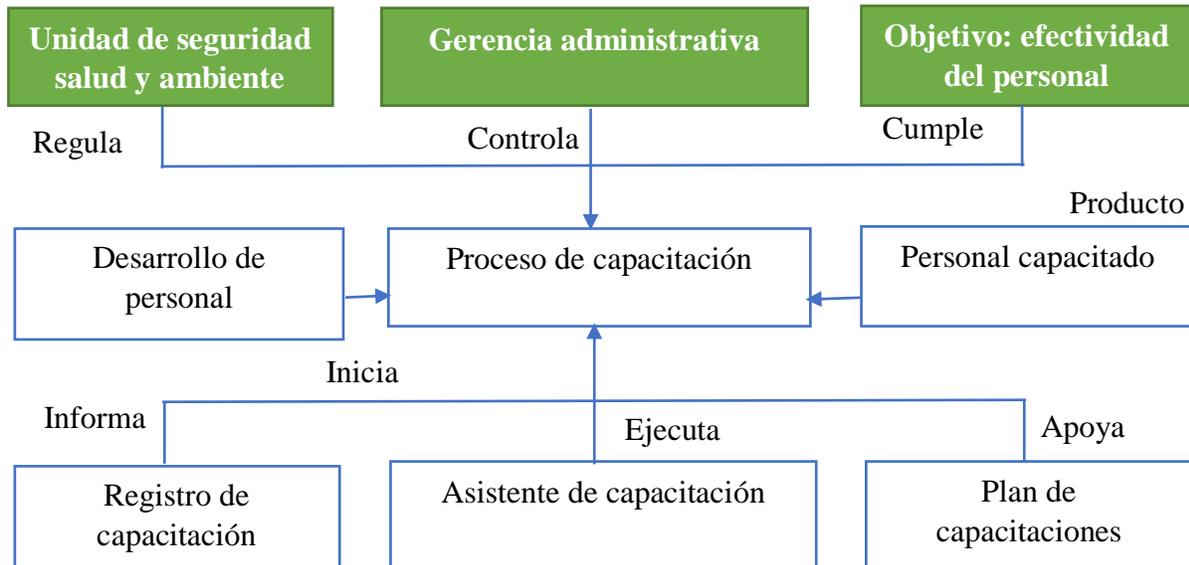
- Lista de asistencia a la capacitación.
- Certificado de la capacitación.

### **Recursos:**

- Humanos: colaboradores designados para la preparación.
- Materiales: suministros de oficina y de computación.
- Técnicos: equipos y mobiliarios de oficina.

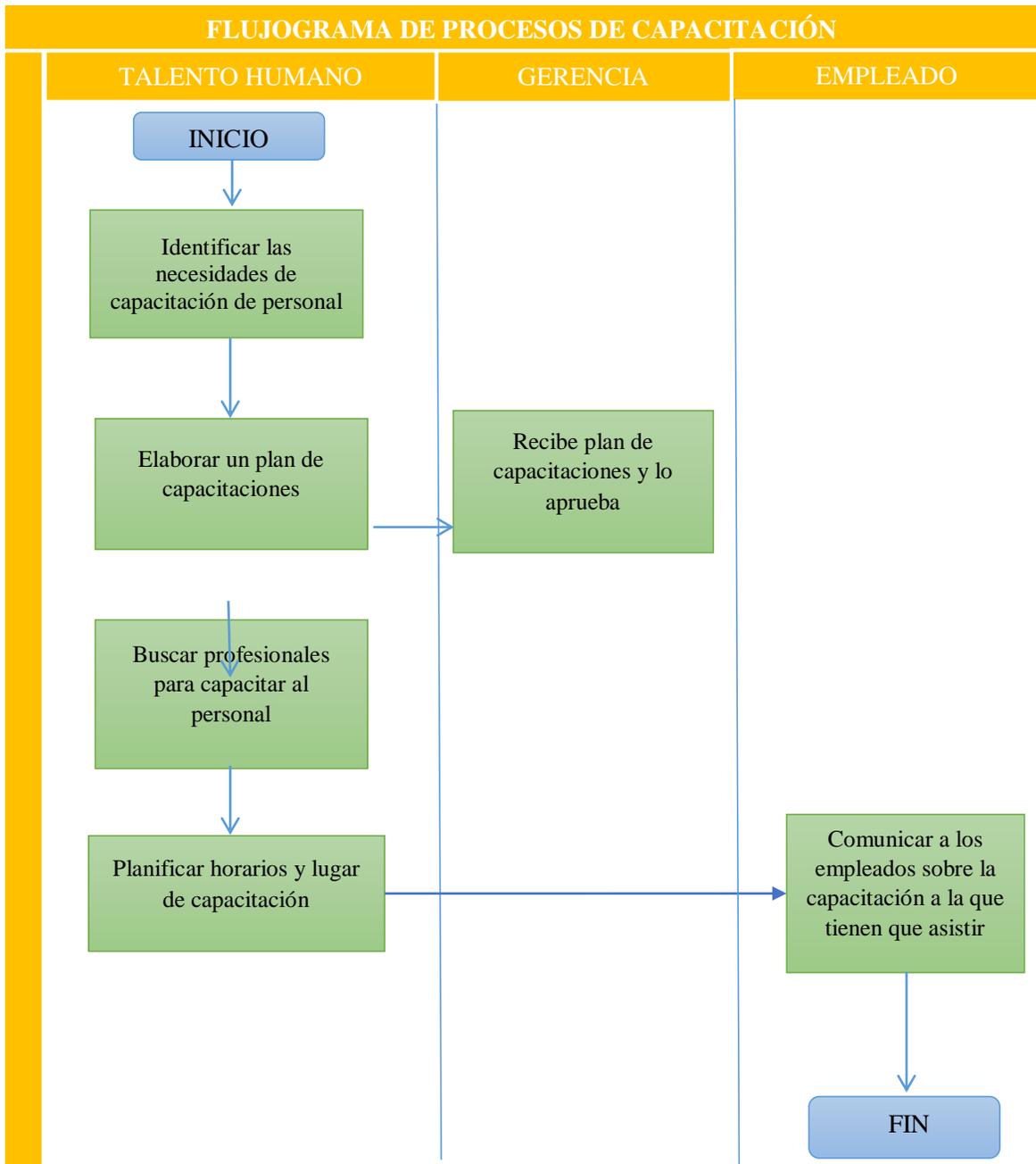
- Económicos: presupuesto del departamento de talento humano.
- Físicos: Sala de juntas de talento humano.

### Proceso de capacitación del personal:



*Figura 15* Proceso de capacitación del personal.

Fuente: Propuesta de la autora.



*Figura 16* Flujoograma de procesos de capacitación.

Fuente: Propuesta de la autora.

Tabla 12. *Plan de capacitación*

Fechas	Responsable	Temas de capacitación	Materiales
02-11-2020	Magister en Administración de Empresas	Competencias profesionales	Humanos: Facilitador y participantes  Materiales: Pizarra, pancarta, folletos, hojas de papel, salón  Tiempo: Dinámica 20 min. Exposición 40 min. Discusión 20 min.
09-11-2020		Trabajo en equipo	
16-11-2020		Solución de conflictos internos – externos	
23-11-2020		Inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral	
30-11-2020		Productividad y calidad	

Fuente: Propuesta de la autora.

Tabla 13. *Presupuesto del plan de capacitación*

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Computadora	1	\$700,00	\$700,00
Proyector de diapositivas	1	\$1.200,00	\$1.200,00
Suministros de oficina (hojas, carpetas, lápices, plumas)	1	\$60,00	\$60,00
Suministros didácticos: pen drive, marcadores de tiza líquida, otros	1	\$40,00	\$40,00
Instructor (pertenece a la empresa)	1	\$100,00	\$100,00
Instalaciones (pertenecen a la PYME)	-	-	-
Acceso a Servicio Internet	-	-	-
		<b>Total</b>	<b>\$2.100,00</b>

Fuente: Propuesta de la autora.

Tabla 14. *Cronograma de capacitación*

Actividades	Semanas - Noviembre 2020															
	Semana 1				Semana 2				Semana 3				Semana 4			
Competencias profesionales	X															
Trabajo en equipo					X											
Solución de conflictos internos – externos									X							
Inteligencia emocional												X				
Productividad y calidad															X	

Fuente: Propuesta de la autora.

### MOTIVACIÓN DEL PERSONAL (INCENTIVOS)

#### Objetivo

Desarrollar un plan de incentivos que permita a los colaboradores sentirse más cómodos en su lugar de trabajo, motivados y que se mejore su productividad y desempeño.

#### Alcance

El proceso inicia identificando las necesidades de desarrollo del personal y termina con el personal recibiendo la motivación y mejorando su desempeño.

#### Controles

- Plan de motivación.
- Normas y Reglamentos Internos de la empresa.

**Entrada**

Necesidad de generar el desarrollo de personal a través de la ejecución del plan de incentivos.

**Salida o Producto**

Personal motivado.

**Descripción de actividades**

- Planificar el plan de motivación para el personal de acuerdo a los hallazgos obtenidos.
- Elaboración del plan de motivación, en función de las necesidades del personal.
- Selección del tipo de incentivo.
- Comunicar al personal involucrado acerca del plan de motivación.
- Ejecución del plan de incentivos.
- Evaluar la evolución del desempeño del personal posterior a la ejecución del plan de motivación a través de incentivos.

**Indicadores**

- **% de empleados satisfechos con el incentivo**= Número de personal que se siente incentivado / Total de personal de la nómina.

**Tiempo:** Trimestralmente

**Registros:**

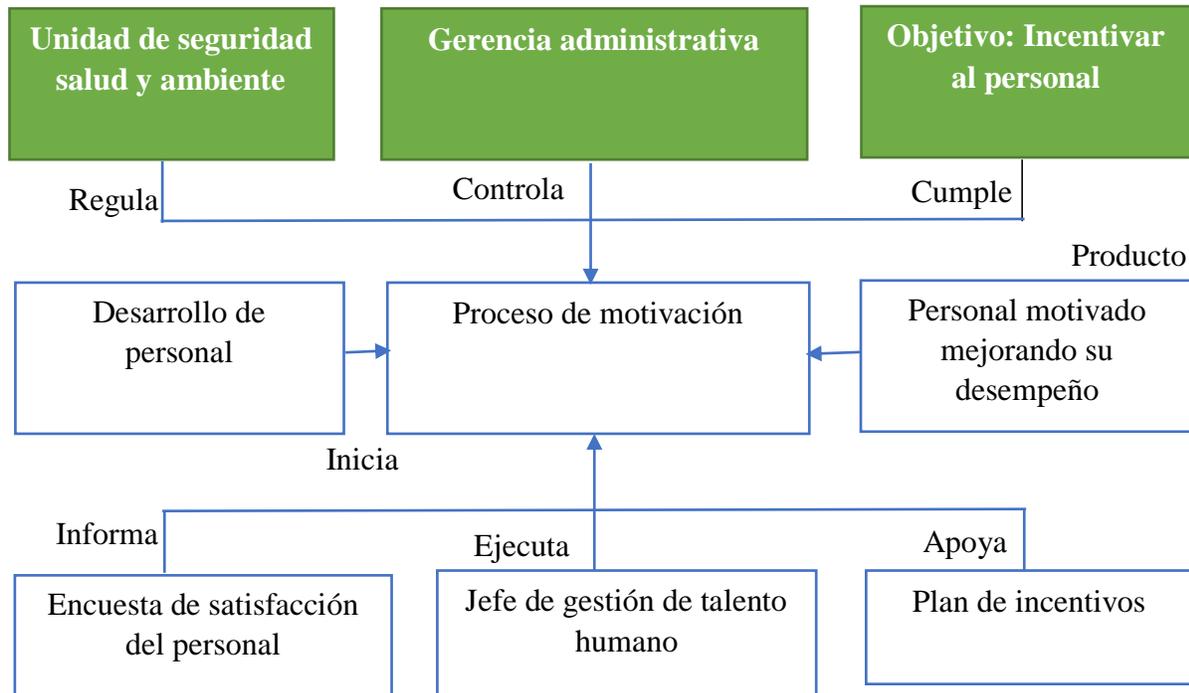
- Registro de planificación del plan de incentivos.
- Cronograma de cumplimiento de plan de incentivos.

**Recursos:**

- Humanos: colaboradores designados para la preparación.
- Materiales: suministros de oficina y de computación.

- Técnicos: equipos y mobiliarios de oficina.
- Económicos: presupuesto del departamento de talento humano.
- Físicos: Sala de juntas de talento humano.

**Proceso de motivación del personal a través de incentivos:**



*Figura 17* Proceso de motivación del personal a través de incentivos.

Fuente: Propuesta de la autora.

## Planificación de incentivos morales:

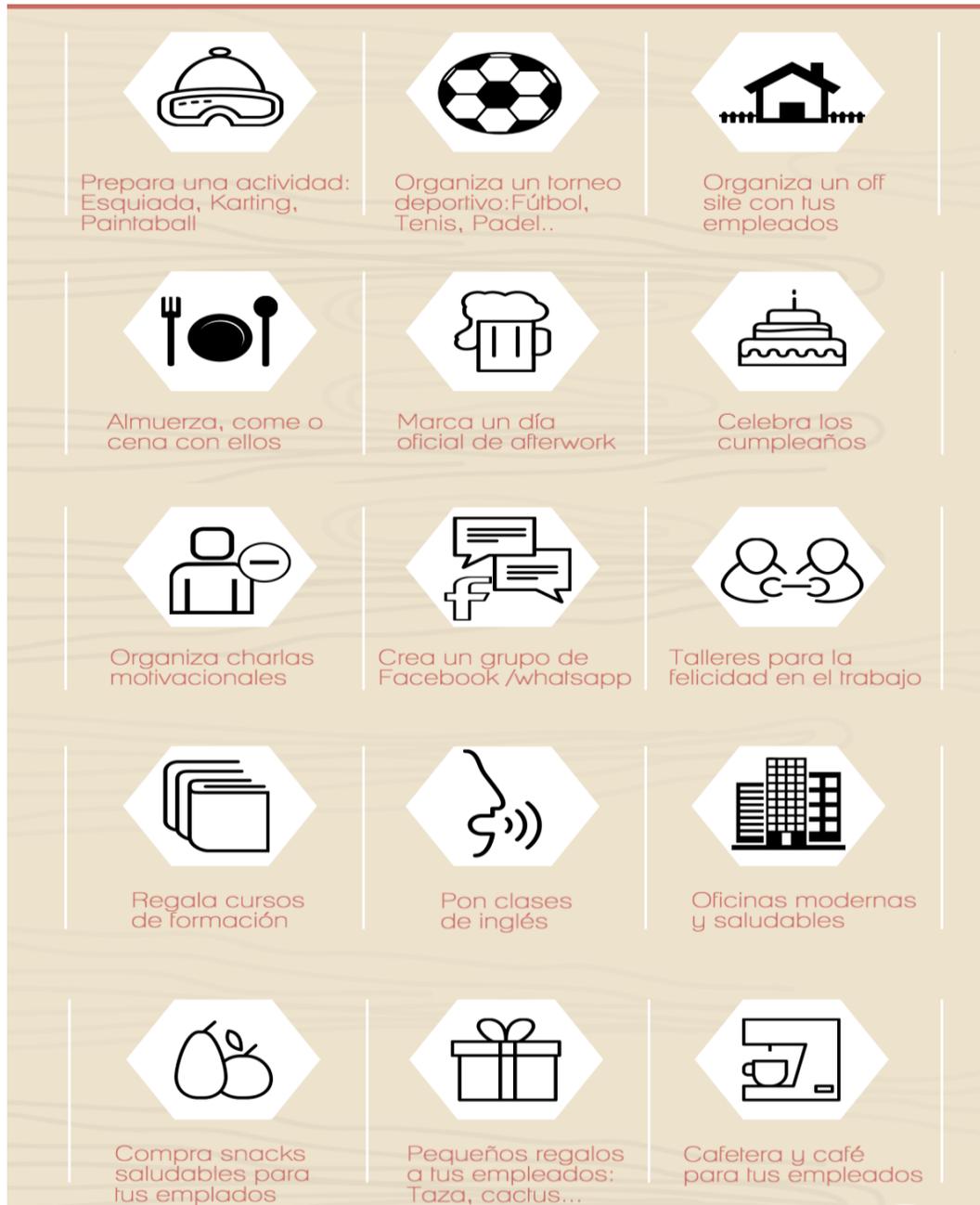


Figura 18 Planificación de incentivos morales.

Fuente: Propuesta de la autora.

### Planificación de incentivos económicos:

Con relación a los incentivos económicos se ha considerado el desarrollo de la entrega de premios que serán entregados de acuerdo con el desempeño, desarrollo de habilidades, toma de decisiones, acciones de creatividad y productividad del personal, para esto se ha diseñado el siguiente esquema de premios:

Tabla 15. *Plan de premios*

Fechas	Responsable	Premios	Precio
1er trimestre	Jefe de talento humano en colaboración con los jefes de áreas	LG – Televisor Smart 49UM73360PSA 49" 4K	\$658,00
2do trimestre		Mabe – Cocina a gas EM7630FX0	\$419,00
3er trimestre		LG – Secadora eléctrica DLE1501W 21 kg	490,00
4to trimestre		Lavadora cromada 19 kg	\$500,00
		Cupón de compras (almacenes seleccionados)	\$500,00
<b>Presupuesto de incentivos</b>			<b>\$2.567,00</b>

Fuente: Propuesta de la autora.

Tabla 16. *Presupuesto total de las estrategias de capacitación y motivación*

Descripción	Costo total
Plan de capacitación	<b>\$2.100,00</b>
Plan de incentivos	<b>\$2.567,00</b>
<b>Total</b>	<b>\$4.667,00</b>

Fuente: Propuesta de la autora.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Se elaboró un marco teórico o referencial sobre satisfacción y desempeño laboral, por medio de una revisión bibliográfica de la exportadora de banano, donde se pudo destacar que los trabajadores que se encuentran en un alto nivel de satisfacción tienen mayores probabilidades de obtener elevados estándares de desempeño en el puesto de trabajo.

Se diagnosticó la situación actual de la exportadora de banano en el sector La Puntilla, en donde se puede apreciar que la compañía cuenta con 25 colaboradores en el área administrativa y 125 en el área operativa, a quienes no se le ha aplicado ningún instrumento para conocer su nivel de satisfacción laboral.

Se desarrolló la metodología cuantitativa explicando los aspectos descriptivos, técnicas e instrumentos de investigación, aplicando el cuestionario de la encuesta de satisfacción laboral y otro cuestionario para la evaluación del desempeño de los trabajadores según lo extraído de la revisión bibliográfica.

Se analizó la relación existente entre la satisfacción laboral de los colaboradores con el desempeño laboral, observándose que los trabajadores mostraron un bajo nivel de satisfacción por la remuneración percibida e indicaron que esta situación ha causado cierto grado de desmotivación, a la vez que la limitada capacitación ha contribuido para evitar un incremento de su desempeño laboral en el puesto de trabajo.

Con relación al quinto objetivo específico, se diseñó estrategias adecuadas para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla, elaborando un plan de capacitación para el área administrativa y operativa y estrategias de incentivos para motivar a los colaboradores a potenciar su nivel de desempeño en el trabajo.

Se determinó la relación de las variables satisfacción laboral y desempeño del personal, por consiguiente, se aprobó la alternativa, es decir que, la satisfacción laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los empleados de una empresa exportadora de banano, ubicada en el sector de La Puntilla.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a las autoridades de la Universidad Católica, que incluyan la parte teórica de la presente investigación, como un texto para sustentar los problemas y la solución viable que aporta la gestión administrativa y de talento humano, en el desempeño y en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Se sugiere a las autoridades de la empresa Exportadora de Banano, que se analice el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores, bajo métodos y herramientas adecuados, que se sustenten preferiblemente en enfoques cuantitativos.

Se propone a las autoridades de la empresa Exportadora de Banano socializar y modificar cuando sean convenientes los instrumentos propuestos para la medición de la satisfacción laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo con modelos estadísticos apropiados, a la vez que se mantenga un sistema específico para medir la evolución continua de la satisfacción laboral de los trabajadores y su impacto en su desempeño.

Es recomendable que a las autoridades de la empresa Exportadora de Banano adopten y ejecuten las estrategias inherentes a la capacitación y motivación de los empleados para potenciar su satisfacción en el puesto de trabajo y tender a un incremento del desempeño laboral.

Se sugiere a las autoridades de la empresa Exportadora de Banano que realicen actividades para armonizar las relaciones entre la alta gerencia, los altos medios y los

trabajadores de menor rango, como parte del reconocimiento a cada empleado para sacar adelante a la compañía, además de implementar un sistema automatizado para la medición de las variables correspondientes a la satisfacción y el desempeño laboral, así como la interrelación de sus componentes.

### Referencias Bibliografía

- AEBE, & Ecuador, B. C. (11 de 01 de 2019). *Una mirada all sector bananero ecuatoriano*. Recuperado el 20 de 03 de 2020, de Una mirada all sector bananero ecuatoriano: <http://www.aebe.com.ec/2017/09/una-mirada-al-sector-bananero-ecuatoriano/>
- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Ander, E., & Aguila, M. (2018). *El trabajo en equipo*. . D.F., Mexico: Editotial progreso S.A.
- Arraut, L. (2015). La Gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad de la empresa. *Scielo*, 8(8), 219-231.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito - Ecuador: Registro Oficial de Ecuador, 449, de 20 de octubre de 2008.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)*. Ecuador: Lexis Finder.
- Ascensio, P. (2019). *Análisis de la comunicación organizacional y su relación con el liderazgo transformacional dentro de empresas Guayaquileñas*. Guayaquil, Ecuador: ?universidad de Guayaquil.
- Bain, R. (2017). *La productividad*. Colombia: McGraw Hill.
- Bermúdez, M. (2016). *Autoestima y motivación laboral en el desempeño de los docentes de las Instituciones educativas de la red 07 UGEL*. Perú: Universidad César Vallejo: Escuela de Postgrado.
- Blanch, J. (2017). *Teoria de las relaciones Laborales Fundamentos*. . Barcelona, España: Uoc.

- Boada, N. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos de una PYME de servicio de seguridad Peruana*. Lima - Perú: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf).
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicio de seguridad*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Caballero , J. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia*. Huaraz - Perú: UCV.
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organiazacional en una empresa de producción de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Campillo, O. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional en el sector Restaurante de Especialidad Italiana en La Paz*. La Paz: Universidad Autónoma de baja California Sur.
- Casas, J., Labrador, J., & Donado, J. (2018). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria: Elsevier*, 31(8), 15.
- Castillo, V., Varela, R., & López, L. (2017). *Factores organizacionales: su impacto en la estrategia de equipos de trabajo*. México: XVIII Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática.
- Cook, T., & Reichardt, C. (2017). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. España: Morata S.L.
- Cruz, P. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorio Laturi CIA LTDA*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Cuesta, A. (2018). *Gestión del Talento Humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2105). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc Trab*, 17(54), 159-165.
- Chiavenato , I. (2017). *Gestión del Talento Humano*. México: MC GRAWHILL/Interamericana Editores S.A. 3era. Ed.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill. 2ª.ed. Pág. 250.
- Da Silva, R. (2017). *Teoria de la Administracion*. D.F, Mexico: International Thomson Editores.
- Davis, K., & Newtrom, J. (2017). *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. México: MacGraw Hill Interamericana S.A.
- Del Castillo, A., & Sardi, N. (2017). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 40(1), 16.
- Drucker, P. (2018). *La Gerencia: Tareas Responsabilidades y Practicas*. Buenos Aires - Argentina: El Ateneo.
- González, J., & Subaldo, L. (2017). Opiniones sobre el desempeño docente y sus repercusiones en la satisfacción profesional y personal de los profesores. *Dialnet*, 90 - 114.
- Google map. (23 de Octubre de 2019). *Ubicación de la Empresa Marisbell S.A*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Balao+Chico/@-2.7522668,-79.7550731,14z/data=!4m8!1m2!2m1!1sv%C3%ADa+Naranjal+balao+chico!3m4!1s0x9032eaa1caf60127:0x535b3890aae9679!8m2!3d-2.752128!4d-79.742966>

- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gutiérrez, A. (2018). *Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México: Mc. Grall Hill Education.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (2018). *Comportamiento de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Ivancevich, J. (2017). *Gestion Calidad y Competitividad*. Madrid, España: Mcgrawhill / interamericana de España.
- Ivancevich, J. (2017). *Gestion Calidad y Competitividad*. Madrid, España.: Mcgrawhill / interamericana de España.
- Jaimes, L., & Paucar, J. (2019). *Trabajo en Equipo del personal asistente de los Establecimientos de Salud del Distrito de Santa María*. Huancho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Koontz , & Weihrich. (2016). *Administración, una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.
- López, S., & Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor"*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- López, S., & Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Lucas, J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *EG Estudios Gerenciales*, 3 - 18.
- Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- Martínez , J. (2018). La competencia de empleabilidad de los futuros profesionales del turismo. *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local.*, 12.
- Martínez, A., Muñoz, J., & Pascual, A. (2017). *Tamaño de muestra y precisión estadística*. España: Universidad de Amería.
- Matabachoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, Ó. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187.
- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). El Comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresa. *Ciencias económicas y empresariales Comunicación corta*, 2(4), 498-510.
- Mondragón, I. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*. Chiclayo - Perú: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Montes, A. (2016). Competencias emocionales y mercado de trabajo: un enfoque empírico”. *Revista Trabajo y seguridad social*, 175 - 202.
- Moyón, K. (2019). *Gestión de la comunicación interna en la ciudad Educativa Estero Salado "Fe y Alegría" y su incidencia en el clima laboral de la Institución*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2017). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Scielo.* , 4 - 16.
- Neirici, I. (2016). *Didáctica Normativa y Práctica docente.* México D. F.: Editorial Kaperlusz, Cuarta Edición. Pág. 408.
- Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2018). *Clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción.* Ecuador: Universidad Tecnológica ECOTEC.
- Palafox. (2018). *La satisfacción en el trabajo y la productividad del factor humano.* Madrid: Adminístrate.
- Palma, S. (2015). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.* Perú: CARTOLAN EIRL.
- Pascual, Á. (2017). *Métodos cuantitativos de investigación en Trabajo Social: Metodología y Análisis de datos.* España: Editorial Académica Española.
- Pastor, R., & Alvan, J. (2017). *Autoestima asociado al desempeño laboral en los servicios de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad.* Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Lasallista de Investigación*, 15(1).
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral Burnout satisfacción. Afrontamiento y salud general del Personal Sanitario de Urgencias.* Córdoba, España: Universidad de Córdoba: Tesis Doctoral
- <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda.* Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar: Maestría en Desarrollo del Talento Humano: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>.
- Render, B., Stair, R., & Hanna, M. (2018). *Métodos cuantitativos para los negocios*. México: Prntice Hall.
- Ríos, R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad Distrital "Alto de la Alianza"*. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Arch Med Camagüey*, 23(2), 160.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2017). *Fundamentos de administracion*. Mexico: Pearson.
- Rojas, M. (2015). *La medición del progreso y del bienestar. Propuestas desde América Latina*. México:: Foro Consultivo Científico y Tecnológico.
- Romero, M. (2015). *Significado del trabajo y sentido de la profesión en la academia*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacion: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar: Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano.
- San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral . *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 1-4.
- Schultz . (2017). *Psicología Industrial*. México:: Mc Graw Hill.

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida*. Quito – Ecuador:: SENPLADES. [www.senplades.gob.ec](http://www.senplades.gob.ec).
- Soria, V. (2018). *Relaciones Humanas*. Mexico: Limusa.
- Sum, M. (2016). *Motivación y desempeño laboral*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Tamayo y Tamayo. (2018). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa. Cuarta edición.
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de Colegio Públicos del Municipio del Socorro*. Barranquilla, Colombia: Universidad Libre Seccional Barranquilla.
- Uribe, J. (2017). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Wayne, R., & Noe, M. (2016). *Administracion de Recursos Humanos*. D.F., Mexico:: Alsimón & Shuster company.
- Werther, W. (2017). *Administracion del Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minera Texas Colombia*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.

#### **Apéndice A Escala desempeño laboral (Boada, 2018)**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Cuestionario para evaluación del desempeño laboral**

**Detos del colaborador:**

Nombres y apellidos:

Puesto:

División:

Instrucciones:

1 = Total desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = En desacuerdo

Preguntas	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>PROACTIVIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
2. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3. ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
<b>CAPACIDAD DE SERVICIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4. ¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?					
5. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
8. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías?					
<b>DILIGENCIA EN EL TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?					
10. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
11. ¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?					

Fecha de evaluación: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma del colaborador

Fuente: Cuestionario tomado de (Boada, 2018)

**Apéndice B Escala desempeño laboral propuesto**

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Desempeño Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

- TOTAL ACUERDO (TA)
- DE ACUERDO (A)
- INDECISO (I)
- EN DESACUERDO (D)
- TOTAL DESACUERDO (TD)

Ítems	PREGUNTAS	ESCALA				
		TA	A	I	D	TD
1	¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
2	¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
4	¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?					
5	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6	¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
7	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
8	¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?					
9	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?					
10	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
11	¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?					

Fuente: Cuestionario tomado de (Boada, 2018)

### Apéndice C Escala Satisfacción Laboral (Palma, 2015)

### Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre:.....Sexo: Masculino  Femenino

Área de trabajo:..... Cargo que ocupa:..... Fecha:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO                      TA  
 DE ACUERDO                        A  
 INDECISO                            I  
 EN DESACUERDO                    D  
 TOTAL DESACUERDO                TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Fuente: Cuestionario tomado de (Palma, 2015)

### Apéndice D Escala satisfacción laboral propuesto

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Satisfacción Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

- TOTAL ACUERDO (TA)
- DE ACUERDO (A)
- INDECISO (I)
- EN DESACUERDO (D)
- TOTAL DESACUERDO (TD)

Items	PREGUNTAS	ESCALA				
		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me gusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Fuente: Cuestionario tomado de (Palma, 2015)

### Apéndice E Cálculo del $X^2$

Ítem	Frecuencia	Frecuencia	Diferencia	Diferencia <sup>2</sup>	(Fo - Fe) <sup>2</sup>
	Observada Fo	esperada Fe	Fo - Fe	(Fo - Fe) <sup>2</sup>	Fe
1	55	36,58	18,42	339,45	9,28
2	60	36,58	23,42	548,70	15,00
3	22	36,58	-14,58	212,45	5,81
4	55	36,58	18,42	339,45	9,28
5	60	36,58	23,42	548,70	15,00
6	70	36,58	33,42	1117,18	30,54
7	23	36,58	-13,58	184,30	5,04
8	55	36,58	18,42	339,45	9,28
9	61	36,58	24,42	596,54	16,31
10	75	36,58	38,42	1476,42	40,37
11	63	36,58	26,42	698,24	19,09
12	28	36,58	-8,58	73,54	2,01
13	30	36,58	-6,58	43,24	1,18
14	26	36,58	-10,58	111,85	3,06
15	31	36,58	-5,58	31,09	0,85
16	41	36,58	4,42	19,57	0,54
17	27	36,58	-9,58	91,70	2,51
18	41	36,58	4,42	19,57	0,54
19	37	36,58	0,42	0,18	0,00
20	36	36,58	-0,58	0,33	0,01
21	26	36,58	-10,58	111,85	3,06
22	16	36,58	-20,58	423,36	11,57
23	48	36,58	11,42	130,51	3,57
24	22	36,58	-14,58	212,45	5,81
25	27	36,58	-9,58	91,70	2,51
26	32	36,58	-4,58	20,94	0,57
27	28	36,58	-8,58	73,54	2,01
28	30	36,58	-6,58	43,24	1,18
29	6	36,58	-30,58	934,88	25,56
30	6	36,58	-30,58	934,88	25,56
31	14	36,58	-22,58	509,66	13,93
32	26	36,58	-10,58	111,85	3,06
33	30	36,58	-6,58	43,24	1,18
34	35	40,00	-5,00	25,00	0,63

35	40	40,00	0,00	0,00	0,00
36	25	40,00	-15,00	225,00	5,63
37	35	40,00	-5,00	25,00	0,63
38	40	40,00	0,00	0,00	0,00
39	28	40,00	-12,00	144,00	3,60
40	25	40,00	-15,00	225,00	5,63
41	35	40,00	-5,00	25,00	0,63
42	40	40,00	0,00	0,00	0,00
43	31	40,00	-9,00	81,00	2,03
44	39	40,00	-1,00	1,00	0,03
45	56	40,00	16,00	256,00	6,40
46	49	40,00	9,00	81,00	2,03
47	60	40,00	20,00	400,00	10,00
48	50	40,00	10,00	100,00	2,50
49	43	40,00	3,00	9,00	0,23
50	67	40,00	27,00	729,00	18,23
51	52	40,00	12,00	144,00	3,60
52	62	40,00	22,00	484,00	12,10
53	56	40,00	16,00	256,00	6,40
54	56	40,00	16,00	256,00	6,40
55	52	40,00	12,00	144,00	3,60
56	36	40,00	-4,00	16,00	0,40
57	45	40,00	5,00	25,00	0,63
58	25	40,00	-15,00	225,00	5,63
59	49	40,00	9,00	81,00	2,03
60	25	40,00	-15,00	225,00	5,63
61	28	40,00	-12,00	144,00	3,60
62	16	40,00	-24,00	576,00	14,40
63	44	40,00	4,00	16,00	0,40
64	20	40,00	-20,00	400,00	10,00
65	28	40,00	-12,00	144,00	3,60
66	28	40,00	-12,00	144,00	3,60
67	2	8,67	-6,67	44,44	5,13
68	1	8,67	-7,67	58,78	6,78
69	4	8,67	-4,67	21,78	2,51
70	2	8,67	-6,67	44,44	5,13
71	1	8,67	-7,67	58,78	6,78

72	4	8,67	-4,67	21,78	2,51
73	5	8,67	-3,67	13,44	1,55
74	2	8,67	-6,67	44,44	5,13
75	5	8,67	-3,67	13,44	1,55
76	2	8,67	-6,67	44,44	5,13
77	1	8,67	-7,67	58,78	6,78
78	16	8,67	7,33	53,78	6,21
79	19	8,67	10,33	106,78	12,32
80	10	8,67	1,33	1,78	0,21
81	12	8,67	3,33	11,11	1,28
82	8	8,67	-0,67	0,44	0,05
83	11	8,67	2,33	5,44	0,63
84	15	8,67	6,33	40,11	4,63
85	9	8,67	0,33	0,11	0,01
86	10	8,67	1,33	1,78	0,21
87	10	8,67	1,33	1,78	0,21
88	16	8,67	7,33	53,78	6,21
89	10	8,67	1,33	1,78	0,21
90	24	8,67	15,33	235,11	27,13
91	3	8,67	-5,67	32,11	3,71
92	14	8,67	5,33	28,44	3,28
93	3	8,67	-5,67	32,11	3,71
94	2	8,67	-6,67	44,44	5,13
95	12	8,67	3,33	11,11	1,28
96	22	8,67	13,33	177,78	20,51
97	13	8,67	4,33	18,78	2,17
98	16	8,67	7,33	53,78	6,21
99	2	8,67	-6,67	44,44	5,13
100	11	14,00	-3,00	9,00	0,64
101	5	14,00	-9,00	81,00	5,79
102	29	14,00	15,00	225,00	16,07
103	11	14,00	-3,00	9,00	0,64
104	5	14,00	-9,00	81,00	5,79
105	4	14,00	-10,00	100,00	7,14
106	27	14,00	13,00	169,00	12,07
107	11	14,00	-3,00	9,00	0,64
108	2	14,00	-12,00	144,00	10,29

109	0	14,00	-14,00	196,00	14,00
110	3	14,00	-11,00	121,00	8,64
111	8	14,00	-6,00	36,00	2,57
112	10	14,00	-4,00	16,00	1,14
113	8	14,00	-6,00	36,00	2,57
114	10	14,00	-4,00	16,00	1,14
115	8	14,00	-6,00	36,00	2,57
116	3	14,00	-11,00	121,00	8,64
117	0	14,00	-14,00	196,00	14,00
118	0	14,00	-14,00	196,00	14,00
119	6	14,00	-8,00	64,00	4,57
120	12	14,00	-2,00	4,00	0,29
121	16	14,00	2,00	4,00	0,29
122	12	14,00	-2,00	4,00	0,29
123	10	14,00	-4,00	16,00	1,14
124	25	14,00	11,00	121,00	8,64
125	12	14,00	-2,00	4,00	0,29
126	25	14,00	11,00	121,00	8,64
127	25	14,00	11,00	121,00	8,64
128	41	14,00	27,00	729,00	52,07
129	30	14,00	16,00	256,00	18,29
130	44	14,00	30,00	900,00	64,29
131	24	14,00	10,00	100,00	7,14
132	25	14,00	11,00	121,00	8,64
133	5	8,76	-3,76	14,12	1,61
134	2	8,76	-6,76	45,66	5,21
135	28	8,76	19,24	370,27	42,28
136	5	8,76	-3,76	14,12	1,61
137	2	8,76	-6,76	45,66	5,21
138	2	8,76	-6,76	45,66	5,21
139	28	8,76	19,24	370,27	42,28
140	5	8,76	-3,76	14,12	1,61
141	0	8,76	-8,76	76,70	8,76
142	0	8,76	-8,76	76,70	8,76
143	2	8,76	-6,76	45,66	5,21
144	0	8,76	-8,76	76,70	8,76
145	0	8,76	-8,76	76,70	8,76

146	4	8,76	-4,76	22,63	2,58
147	5	8,76	-3,76	14,12	1,61
148	8	8,76	-0,76	0,57	0,07
149	0	8,76	-8,76	76,70	8,76
150	0	8,76	-8,76	76,70	8,76
151	0	8,76	-8,76	76,70	8,76
152	0	8,76	-8,76	76,70	8,76
153	4	8,76	-4,76	22,63	2,58
154	8	8,76	-0,76	0,57	0,07
155	2	8,76	-6,76	45,66	5,21
156	7	8,76	-1,76	3,09	0,35
157	28	8,76	19,24	370,27	42,28
158	1	8,76	-7,76	60,18	6,87
159	27	8,76	18,24	332,79	38,00
160	23	8,76	14,24	202,85	23,16
161	33	8,76	24,24	587,70	67,11
162	6	8,76	-2,76	7,60	0,87
163	17	8,76	8,24	67,94	7,76
164	14	8,76	5,24	27,48	3,14
165	23	8,76	14,24	202,85	23,16
				<b>X<sup>2</sup></b>	<b>1.301,52</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Exportadora de banano del sector La Puntilla.

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Cedeño Vaca Evelyn Juliana, con C.C: # 0927528943 autor(a) del trabajo de titulación: *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 08 de marzo de 2021

f. \_\_\_\_\_



Nombre: Cedeño Vaca Evelyn Juliana

C.C: 0927528943



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla.		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Cedeño Vaca, Evelyn Juliana		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno, Elsie; Bajaña Villagómez, Yanina		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Administración de Empresas		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	08 de marzo de 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	93
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Satisfacción laboral		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Exportaciones bananeras, satisfacción laboral, desempeño laboral, capacitación, motivación.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>La presente investigación tuvo el objetivo de determinar el efecto de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora. Se aplicó la metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, con uso del cuestionario de la encuesta de satisfacción y desempeño laboral, realizado a 108 colaboradores, cuyos resultados manifestaron que se sienten complacidos con las labores que desarrolla, los procesos o actividades de su área, ofrece a los clientes atención de calidad mediante el respeto a los horarios y amabilidad, además emplean las herramientas tecnológicas para proporcionar un mejor servicio, sin embargo se presentaron problemas en la actitud de los trabajadores para dar solución a una situación conflictiva, así como por la remuneración que reciben, lo que generó algún grado de desmotivación. Se diseñó estrategias adecuadas para mejorar la satisfacción laboral de los empleados, elaborando un plan de capacitación para el área administrativa y operativa y estrategias de incentivos para motivar a los colaboradores a potenciar su nivel de desempeño en el trabajo. En conclusión, se demostró que, la satisfacción laboral incidió significativamente en el desempeño laboral de los empleados de la empresa analizada.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-2520066 / 0989635352	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:evelyn.cedeno01@cu.ucsg.edu.ec">evelyn.cedeno01@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:ejcv_23@hotmail.com">ejcv_23@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		

#### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

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