

# Satisfacción Laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar

## Labor satisfaction in microenterprises producing dairy derivatives of Cañar canton

Deysi Carolina Castillo Castillo<sup>1\*</sup>, Johanna Rosalí Reyes Reinoso<sup>1</sup> y Edgar Santiago Vasquez Hugo<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Católica de Cuenca

\*dcastillo@ucacue.edu.ec

DOI: [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v3i1.283](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.283)

### Resumen

El artículo resalta la importancia que tiene la satisfacción laboral de los empleados para el rendimiento empresarial; y, cuales son las variables relacionadas con la satisfacción. Se ha considerado el criterio de varios autores que aportan con sus conocimientos y definiciones que permiten fundamentar la investigación y comprender el panorama. El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados que trabajan en las microempresas productoras de derivados lácteos, determinar cómo se sienten dentro de su puesto de trabajo, los factores internos y externos que conllevan a la satisfacción o insatisfacción y cómo esto influye en la productividad de las microempresas. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que no existe correlación entre estas dos variables y cada una es independiente de la otra. La satisfacción laboral depende de otras variables como: la relación que existe con los jefes directivos, la supervisión recibida, las condiciones de trabajo, el sistema de recompensas, la motivación, las políticas de la empresa, las oportunidades de desarrollo profesional, la oportunidad de innovar y tomar riesgos, entre otras. Por otro lado la productividad está medida como la cantidad de productos obtenidos a partir de la utilización de los recursos; es decir que la combinación óptima de los insumos, una buena definición de procesos productivos y el ajuste de tiempos pueden mejorar los resultados esperados e incrementar la productividad.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, productividad, desempeño, motivación y comunicación.

### Abstract

*The article highlights the importance of employee job satisfaction for business performance, as well as the variables related to satisfaction. The criteria of several authors who contribute with their knowledge and definitions, and who also support the research and understand the situation, have been considered. The objective was to ascertain the level of job satisfaction of the employees in dairy micro-enterprises, in order to determine how they feel within their job, the internal and external factors that lead to satisfaction or dissatisfaction, and the way in which it influences productivity in micro-enterprises. According to the results obtained, it can be concluded that there is no correlation between these two variables and that each one is independent of the other. Job satisfaction depends on other variables such as the relationship that exists with the managers, supervision, working conditions, the reward system, motivation, company policies, professional development opportunities, the opportunity to innovate and take risks, among others. On the other hand, productivity is measured as the number of products obtained from the use of resources; that is to say, the optimal combination of inputs, good production process, and time adjustment can improve the expected results and increase productivity*

**Key words:** Job satisfaction, productivity, performance, motivation, and communication.

## 1 Introducción

La mayoría de empresas locales, regionales y nacionales buscan ser competitivas y alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado, aspectos que les permitirá crecer e incrementar la rentabilidad de su inversión. Es necesario contar con los recursos y la tecnología necesarios y uno de ellos es el recurso humano, factor clave para el éxito de las empresas.

El talento humano se considera el activo más valioso que tienen las empresas, a través del cual logran los objetivos propuestos. Sin embargo, para realizar las actividades necesitan de sistemas, equipos y canales que lo hagan productivo. “Es el capital estructural lo que convierte al capital humano en un activo valioso y productivo” (Mínguez-Vela, 2006, p. 6). De ahí la importancia de contar con empleados y trabajadores comprometidos, responsables y capaces de

brindar lo mejor de sí; que estén conformes con el trabajo y las actividades que realizan; y, estén dispuestos a aplicar sus conocimientos y habilidades.

Es importante que las empresas conozcan a su personal, el nivel de satisfacción que tienen frente a su puesto de trabajo y los factores que pueden afectar dicha satisfacción; con el objetivo de brindar un ambiente saludable, donde los empleados se sientan identificados con la empresa y trabajen con el compromiso de mejorar constantemente, innovando y siendo parte de nuevos logros.

Robbins y Coulter, en su libro de Administración manifiestan que: Gallup Organization, realizó encuestas a millones de empleados y miles de decenas de gerentes, obteniendo como resultado que la variable más importante relacionada con la productividad y la lealtad de los empleados no son el salario, las prestaciones sociales o el ambiente de trabajo; sino la relación entre los empleados y sus jefes directivos. Por lo tanto es evidente que una relación equilibrada entre el jefe y los empleados genera mayor impacto en la productividad que los beneficios económicos que estos puedan obtener. Nada es comparado con el trato cordial, amable, respetuoso y de afectividad que pueda recibir el trabajador de su jefe, factores que sirven como estimulante para que las actividades las realice con entusiasmo y compromiso. (S. P. Robbins y Coulter, 2014).

Estudios demuestran que el trato a las personas puede influir en el rendimiento financiero de las empresas, puesto que una persona satisfecha con lo que recibe de su trabajo y de su jefe, se apodera de los objetivos planteados, se responsabiliza de las actitudes, optimiza recursos y contribuye atinadamente a conseguir resultados exitosos. Es así que un gerente debe tener además del conocimiento técnico para realizar las actividades y de las habilidades para percibir los problemas y tomar decisiones, las habilidades humanas, es decir la capacidad de trabajar bien con otras personas. “Los gerentes con buenas habilidades humanas obtienen lo mejor de su gente. Ellos saben cómo comunicarse, motivar, dirigir e inspirar entusiasmo y confianza”. (S. P. Robbins, Coulter, Fernández-Enríquez, Alba-Ramírez, y Franklin-Fincowsky, 2010, p. 11)

La satisfacción laboral es un tema que en ocasiones las empresas no consideran al momento de evaluar su rendimiento empresarial, situación que tiene que ver con la actitud que tienen las personas frente a su puesto de trabajo. Dicha actitud es influenciada por los valores, principios, costumbres, formas de hacer las cosas que los empleados desarrollan de su propio trabajo; aspectos estos que conforman la cultura organizacional.

“Todas las organizaciones tienen culturas, pero no todas las culturas influyen en el comportamiento y acciones de los empleados” (S. P. Robbins y cols., 2010, p. 46). Una cultura fuerte con principios y normas bien definidas es capaz de influenciar en sus empleados y recibir lo mejor de ellos. No se debe confundir el “ordenar” con la habilidad de llegar a las personas y lograr que estas hagan lo que se les está pidiendo.

El área cubierta por la investigación son las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar, provincia del Cañar, República del Ecuador, donde se obtiene información de los empleados sobre las actividades que realizan dentro de las empresas, las condiciones de trabajo, relación con el jefe y sus compañeros y otros aspectos que permiten describir como es el ambiente laboral en el que se desenvuelven cada día.

## 2 Marco Teórico

Para brindar mayor información sobre el tema, se requiere de un grupo de conceptos teóricos sobre los cuales se fundamenta la investigación y que se describen a continuación:

Un primer término es microempresa, considerado como un negocio familiar o individual que se dedica a la producción, comercialización y/o venta de bienes o servicios, para lo cual utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, tecnológicos, materiales y económicos. Debiendo indicar también que una microempresa puede estar constituida por dos o más personas que unen sus capitales y que participan de sus utilidades.

Se dice que una microempresa es una entidad pequeña que tiene entre 1 y 10 empleados como máximo, por lo tanto su capital es reducido y su capacidad productiva es limitada. Sin embargo son negocios que aportan para el mejoramiento de la calidad de la vida de la población y dinamizan la economía, a través de la generación de fuentes de empleo, satisfacción de necesidades, entre otros.

De acuerdo a los resultados del estudio de línea base 2004, realizado por la USAID (United States Agency International Development) en Ecuador sobre el tema *Microempresa y Microfinanzas en Ecuador*, se tiene que las microempresas proveen trabajo a un gran porcentaje de los trabajadores de ingresos medios y bajos en Ecuador. Más de un tercio (33.5 %) de hogares en áreas urbanas de ingresos medios y bajos tuvo uno o más miembros adultos de la familia con una microempresa. Estos microempresarios operan un total de 684,850 empresas distintas. Las microempresas ecuatorianas proporcionaron trabajo para un estimado de 1.018,135 personas o cerca del 25 por ciento de la mano de obra urbana. Además, las ventas de estas microempresas representan aproximadamente el 25.7 por ciento del Producto Interno Bruto y sobre 10 por ciento de los ingresos netos totales obtenidos en el país. Las microempresas, por lo tanto, representan un componente importante de la economía urbana.

Ricardo Zambrano, subsecretario de Mipymes y Artesanías del Ministerio de Industrias y Productividad (MI-PRO) del Ecuador en el año 2012, precisó que ha existido un importante crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas al pasar del 38 por ciento registrado en el 2011 al 41 por ciento en el año 2012.

Estas acciones de emprendimiento están presentes todos los días en los diferentes rincones del país, brindando

oportunidades de empleo y mejorando la calidad de vida de la población.

En el cantón Cañar, se puede apreciar un sinnúmero de negocios que dinamizan la economía local. Entre estos se encuentran las microempresas productoras de derivados lácteos, mismas que en la actualidad se han incrementado debido a que la mayor parte de la población rural ha reemplazado la producción agrícola por la cría de ganado vacuno para la producción de leche; materia prima que se utiliza para la producción de una variedad de productos (leche en funda, queso, mantequilla, yogurt, manjar, etc.) que forman parte de la canasta básica familiar.

### 2.1 La importancia del factor humano en las empresas

La clave del éxito para las empresas, es la capacidad de adaptarse a los cambios, la rapidez y la innovación constante. Para lograr es fundamental la confianza entre las personas que forman parte de la empresa, a las cuales se les debe tratar como fines en sí mismas, no como medios de producción; debido a que son quienes aportan con su esfuerzo físico, ideas e innovación para los logros de la empresa.

En la actualidad el proceso de toma de decisiones dentro de las empresas ha cambiado, es así que se habla de estructuras planas donde los empleados participan en la toma de decisiones y aportan con sus ideas, opiniones e iniciativas. Es por ello que se considera importante la inclusión de los empleados en los problemas de la empresa, porque son quienes conocen la realidad y los problemas que se presentan, por el hecho de estar día a día en contacto directo con los clientes, proveedores y los procesos productivos.

*Según Silva, L y Ferrer J. (2010), en este nuevo siglo, donde las nuevas aperturas económicas y las nuevas alianzas se manifiestan en pro del logro de la conquista de nuevos mercados y en donde el sector empresarial debe desempeñar un rol determinante a fin de satisfacer la demanda de las necesidades que los consumidores exigen, el factor humano ha ocupado un papel primordial en las organizaciones. Por supuesto, es necesario contar con los conocimientos que las condiciones actuales demandan para ser competitivos, pero también es determinante saber manejar el factor humano de la empresa, ya que es muy importante y necesario contar con un equipo productivo, eficaz, capaz de saber aprovechar las oportunidades que hoy se dan a raíz de los cambios bruscos que se ven de forma cotidiana en la actualidad. Por lo tanto es importante trabajar para lograr una cohesión del grupo de trabajo.*

En consecuencia el factor humano en los tiempos actuales se considera el recurso más importante que posee la organización, pues es el factor que le aporta valor al proceso productivo y por lo tanto, no se puede minimizar su importancia.

### 2.2 Satisfacción Laboral

“La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia su empleo”. (S. P. Robbins y cols.,

2010). Dicha actitud tiene que ver con diferentes factores internos que trasciende desde su contexto social y familiar y los factores extrínsecos que se presentan a partir del contexto laboral.

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Blum, Naylor, y Contin, 1990).

“La satisfacción laboral es la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida”. (Porret-Gelabert, 2007)

“Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo” (Chiang-Vega, Martín, y Núñez-Partido, 2010)

La satisfacción laboral es el agrado que el empleado experimenta cuando cumple una actividad dentro de una empresa y son varios los factores que influyen, entre ellos: la actividad que realiza, el ambiente laboral que le rodea, su autoestima, el nivel emocional de la persona, las condiciones del trabajo, el aspecto familiar y social, entre otros. Una elevada satisfacción de los empleados se verá reflejada en los resultados de la empresa. A todo empleador le interesa que su personal esté conforme dentro de su puesto de trabajo, porque ayuda en la productividad y el desarrollo empresarial.

“Tanto la productividad, como el ausentismo y la rotación son comportamientos evidentes del personal de una empresa pero, en particular, la satisfacción laboral pone de manifiesto cómo perciben los trabajadores a su organización, influyendo en muchas ocasiones sobre la evolución de las otras tres variables” (Navarro, 2012).

Es importante que los empleadores conozcan su personal, los aspectos que influyen en la satisfacción laboral e implementen acciones encaminadas a incrementar dicho nivel; inversión que será recuperada con los resultados positivos que experimente la empresa.

Encuestas realizadas a grupos de empleadores y gerentes de diferentes empresas indican que la satisfacción laboral no tiene que ver con la remuneración y las prestaciones sociales que percibe el empleado, sino en cuán buena es la relación entre el jefe y los empleados. Una relación cordial y amena con los empleados tiene mayores efectos que los incentivos económicos; vale más una palmada en la espalda que una moneda sacrificada.

Las personas dentro de las organizaciones no solo buscan obtener un reconocimiento económico, sino se debe comprender que tienen una vida interior, es decir, tienen una mente y un espíritu, buscan el sentido y el propósito en su trabajo y desean relacionarse con otros seres humanos y ser parte de una comunidad. (S. P. Robbins y cols., 2010, p. 55)

En este sentido, la satisfacción está entendida como la sensación que el individuo siente al lograr el equilibrio entre sus necesidades o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

### 2.3 Productividad

Entre los principales objetivos de una organización está lograr una elevada productividad, aspecto que debe ser estudiado por el comportamiento organizacional, teniendo en cuenta la incidencia del factor humano en la misma.

Productividad puede definirse como la relación existente entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. Se dice que un sistema es productivo cuando con una cantidad de recursos utilizados en un período de tiempo dado, obtiene un máximo de productos. Por lo tanto la productividad tiene una estrecha relación con la eficiencia y la eficacia, y como resultado de las mismas surge la efectividad.

Son diferentes los factores relacionados con la productividad del trabajo, aunque algunos autores para su estudio los agrupan en: factores técnico-materiales y factores económicos sociales. Los primeros están vinculados al desarrollo de los medios de trabajo y su utilización más adecuada, mientras que los segundos son los que tienen que ver con la motivación, la calificación y la utilización del talento humano.

Siempre que se conjuguen hombres, materiales e instalaciones para lograr un objetivo, la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pagos de salarios. (Gan-Bustos y Berbel-Giménez, 2007).

En conclusión, la productividad viene dada por la combinación óptima de los recursos, métodos y técnicas, estudio de tiempos y un pago de salarios justos a los empleados. Todos estos aspectos deben ser considerados primordiales por la empresa, puesto que a través de una combinación apropiada se puede lograr incrementar la productividad, un posicionamiento en el mercado y crecimiento constante.

### 2.4 Satisfacción Laboral y productividad

Es bastante conocido el tema de que los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. La insatisfacción laboral se presenta a través de diferentes actitudes como: una baja eficiencia y eficacia, dejadez, desatención de sus responsabilidades y otras que pueden llegar al abandono de su puesto de trabajo y de la empresa.

Los resultados que tienen las empresas son producto del grado de empeño que los empleados ponen en sus labores diarias. Una empresa con un alto nivel de rotación es sinónimo de insatisfacción, y por lo tanto de baja productividad. Cuando un empleado abandona su puesto de trabajo, el nuevo empleado que lo reemplace requiere tiempo hasta adaptarse, lo que hace que la productividad de la empresa disminuya.

Stephen Robbins y Mary Coulter, (S. Robbins y Coulter, 2005) manifiestan que durante una buena parte del siglo XX, los gerentes creyeron que los trabajadores eran trabajadores productivos. Como resultado de los estudios, los gerentes asumieron que si sus empleados estaban satisfechos con sus trabajos, esa satisfacción se traduciría en trabajar con empeño. Esa creencia por lo general es falsa. A nivel individual, la investigación sugiere que lo contrario es más exacto, es decir que la productividad conduce a la satisfacción en el trabajo. Si se analiza a nivel organizacional, la relación entre satisfacción y productividad recibe más apoyo. Cuando se reúne información sobre satisfacción y productividad para la organización como un todo, más que a nivel individual, se puede decir que las organizaciones con más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con menos empleados satisfechos. Así que, aunque no se puede decir que un trabajador feliz es más productivo, podría ser cierto que las organizaciones felices son más productivas.

¿Y cómo se hacen las organizaciones felices?

Las organizaciones felices están compuestas por personas, materiales, máquinas, métodos, técnicas, políticas, normas. La combinación apropiada de estos recursos, la motivación, comunicación inteligente, incentivos y remuneraciones justas a los empleados podrá llevar a una organización feliz; donde el empleador está contento con el resultado positivo obtenido por el esfuerzo conjunto y el empleado está alegre con el trato que recibe, con las actividades que realiza, por las oportunidades que le brinda la empresa, y con las necesidades que le han sido satisfechas.

Todo empleado busca tener un sueldo que le sirva para vivir cómodamente y satisfacer las necesidades suyas y las de su familia, recibir un trato cordial y respetuoso, que se le brinden las oportunidades para aplicar sus conocimientos, habilidades y experiencias, que se les permita tomar riesgos y decisiones, que les incentive a través de oportunidades de superación profesional y personal. Son todas esas pequeñas actitudes las que motivan a trabajar con empuje hacia días mejores para la empresa y la sociedad, conscientes de que para lograr mejores resultados solo depende de voluntad y buenas prácticas.

### 2.5 Motivación

“Motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (S. P. Robbins y cols., 2010).

Los individuos por lo general tienen algunas necesidades que deben ser satisfechas, por lo tanto Robbins manifiesta que “una necesidad insatisfecha crea tensión, que un individuo reduce realizando esfuerzo”, por lo tanto las empresas deben enfocarse en reducir esas tensiones; y, además deben tener objetivos organizacionales que sean compatibles con las necesidades del individuo.

Por lo manifestado se entiende que las tensiones que se crean en el individuo al no poder satisfacer las necesidades, disminuye el esfuerzo y la capacidad para realizar las actividades, disminuyendo el rendimiento y los resultados organizacionales, por lo tanto es importante que las empresas siempre planteen en sus planes operativos estrategias o acciones que apunten a la motivación de sus integrantes.

Otro elemento indispensable en una empresa es la comunicación, aspecto que permite organizar las relaciones de trabajo, promoviendo la cohesión interna y el rendimiento. Una de las habilidades de mayor importancia que debe tener un gerente es la comunicación, saber comunicar a sus empleados cuales son las metas de la empresa, hacia donde se dirige, que es lo que se desea lograr, cómo se va hacer y con qué recursos cuenta para su desarrollo; son aspectos que los empleados deben conocer para poder desarrollar sus actividades. Es así que Henry Mintzberg en su estudio hace referencia a los roles informativos de los gerentes que implican reunir, recibir y transmitir información. La buena marcha de la empresa se debe al grado de comunicación que existe entre el gerente y sus subordinados, es decir cómo la información fluye desde arriba hacia abajo y desde abajo hacia arriba.

Los objetivos se alcanzan cuando estos se comunican. La comunicación es un aspecto que fortalece a la organización y al equipo de trabajo, porque a través de ella se transmiten ideas, inquietudes, soluciones a problemas, entre otros. Comunica oportunamente y tendrás resultados oportunos.

### 3 Metodología

El objeto de estudio estuvo conformado por 28 trabajadores de cuatro microempresas del sector lechero locali-

zadas en el cantón Cañar, siendo hombres y mujeres cuyas edades oscila entre 20 y 60 años.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó una escala denominada Likert que contribuyó a determinar el nivel de satisfacción que poseen los trabajadores de estas empresas lácteas. La escala tipo Likert es utilizada en cuestionarios para la aplicación de encuestas de investigación considerando que es una escala de tipo psicométrica, en la cual el encuestado de acuerdo al grado de satisfacción respondió si se encuentra en acuerdo o desacuerdo con cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario. Dicha escala se encuentra definida de esta manera por Likert. (*NTP 15: Construcción de una escala de actitudes tipo Likert, 1932*).

El cuestionario de satisfacción laboral constó de 20 preguntas cuya escala tenía como alternativas de respuesta las siguientes: escasamente, a veces, generalmente y casi siempre. Fue validado por varios profesionales en el tema, la misma que fue aplicada en las diferentes empresas en las jornadas de trabajo de cada una de ellas.

En cambio para medir la productividad se empleó un cuestionario con 25 preguntas dirigidas a los jefes departamentales, cuyo objetivo fue el evaluar a los trabajadores que tienen a su responsabilidad, y tenía como alternativas de respuesta escasamente, a veces, generalmente y casi siempre.

### 4 Resultados

En el siguiente cuadro se presentan los resultados obtenidos de la investigación, con lo cual se procede a la correlación e interpretación de la información.

Para realizar la comprobación de esta investigación se procedió con un tratamiento estadístico de la información

**Tabla 1** Metodología estadística estudio de investigación satisfacción laboral y su influencia en la productividad

No.	SATISFACCIÓN	PRODUCTIVIDAD	X	y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	Xy
1	57	67	-2	-5	5,06	25,00	11,25
2	71	74	12	2	138,06	4,00	23,5
3	61	74	2	2	3,06	4,00	3,5
4	47	74	-12	2	150,06	4,00	-24,5
5	58	79	-1	7	1,56	49,00	-8,75
6	69	80	10	8	95,06	64,00	78
7	71	68	12	-4	138,06	16,00	-47
8	58	75	-1	3	1,56	9,00	-3,75
9	54	68	-5	-4	27,56	16,00	21
10	66	66	7	-6	45,56	36,00	-40,5
11	71	66	12	-6	138,06	36,00	-70,5
12	41	68	-18	-4	333,06	16,00	73
13	57	74	-2	2	5,06	4,00	-4,5
14	60	80	1	8	0,56	64,00	6
15	39	67	-20	-5	410,06	25,00	101,25
16	67	75	8	3	60,06	9,00	23,25
17	63	74	4	2	14,06	4,00	7,5
18	63	66	4	-6	14,06	36,00	-22,5

**Tabla 1** Metodología estadística estudio de investigación satisfacción laboral y su influencia en la productividad...(continuación)

No.	SATISFACCIÓN	PRODUCTIVIDAD	X	y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	Xy
19	67	74	8	2	60,06	4,00	15,5
20	60	68	1	-4	0,56	16,00	-3
21	58	79	-1	7	1,56	49,00	-8,75
22	44	66	-15	-6	232,56	36,00	91,5
23	57	67	-2	-5	5,06	25,00	11,25
24	70	66	11	-6	115,56	36,00	-64,5
25	60	80	1	8	0,56	64,00	6
26	58	79	-1	7	1,56	49,00	-8,75
27	59	68	0	-4	0,06	16,00	1
28	53	74	-6	2	39,06	4,00	-12,5
<b>Total</b>	1659	2016	1600	1944	2037,25	720,00	154

en donde se utilizó la significación y fiabilidad de correlación, para lo cual se emplearon las siguientes fórmulas:

$$\dot{X} = \frac{\sum X}{N} = \frac{1659}{28} = 59,25 \tag{1}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} = \frac{2016}{28} = 72 \tag{2}$$

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} = \frac{154}{\sqrt{2037,25 * 720}} = \frac{154}{\sqrt{1466820}} = \frac{154}{1211,12} \tag{3}$$

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} = \frac{154}{\sqrt{2037,25 * 720}} = \frac{154}{\sqrt{1466820}} = \frac{154}{1211,12} \tag{4}$$

$$r_{xy} = 0,127$$

**Significación**

- 1) Hallar el nivel de confianza en donde el 95 % equivale a z = 1.96
- 2) Hallar el error típico de la correlación.

$$rr = \frac{1 - r^2}{\sqrt{28}} = \frac{1 - 0,127}{5,29} = \frac{0,875}{5,29} = 0,165 \tag{5}$$

- 3) Hallar la razón crítica

$$Rc = \frac{r}{rr} = \frac{0,125}{0,165} = 0,76 \tag{6}$$

- 4) Comparar la razón crítica con el nivel de confianza.  
Rc <= Nc

$$0,76 \leq 1,96$$

**Fiabilidad**

- 1) Hallar el nivel de confianza en donde el 95 % equivale a z = 1.96
- 2) Hallar el error típico de la correlación.

$$rr = \frac{1 - r^2}{\sqrt{28}} = \frac{1 - 0,127}{5,29} = \frac{0,875}{5,29} = 0,165 \tag{7}$$

- 3) Hallar el error muestral máximo

$$E = rr \times Nc \tag{8}$$

$$E = 0,165 \times 1,96 = 0,3234$$

- 4) Comparar la razón crítica con el nivel de confianza.  
Rc <= Nc

$$li = r - E = 0,125 - 0,3234 = -0,1984 \tag{9}$$

$$ls = r + E = 0,16 + 0,3234 = 0,4834 = \text{Fiable} \tag{10}$$

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que no existe correlación entre satisfacción laboral y productividad, ya que cada variable es independiente. La satisfacción laboral de los empleados es alta y está relacionada con otras

TEST	N1	N2	X1	X2	r	$\sum DXR$	Rc	Rc >= Nc	Significativa	E	I.C.	Fiable
Escala de Likert	28	28	59.25	72	0.125	0.165	0.76	0,76 ≤ 1,96	No	0.3234	li=0.198 ls=0.4834	si

variables como: el trato que reciben de sus jefes y compañeros de trabajo, la remuneración que reciben, los horarios de trabajo y las condiciones del mismo, las facilidades y oportunidades para el desarrollo personal y profesional, la autoestima, la motivación recibida, las recompensas, la supervisión, políticas de la empresa, el involucramiento en los logros y fracasos de la empresa, entre otras.

La productividad por su lado depende de la combinación apropiada de los recursos que la empresa pone a disposición de los empleados, y de los procesos que se ejecuten desde la recepción y transformación de la materia prima hasta la entrega del producto al consumidor final.

La satisfacción no siempre será la misma en todos los casos, habrá empleados menos satisfechos o más satisfechos que otros, ya que las percepciones son individuales; sin embargo el nivel de satisfacción grupal obtenido es alto. Hay pocas personas que ponen de manifiesto su descontento en cuanto al salario y recompensas que reciben, lo cual disminuye la satisfacción a nivel individual, más no grupal.

A todas las empresas les interesa tener empleados satisfechos, ya que ello ayuda a lograr mejores resultados empresariales, por lo tanto están conscientes de brindar un ambiente saludable que les facilite el buen rendimiento de sus funciones.

## 5 Conclusiones

El talento humano es el activo más valioso de la empresa, ya que a través de ellos se logra los objetivos; por lo que conviene desarrollar acciones encaminadas a lograr satisfacción de los empleados dentro de su puesto de trabajo y con ello se obtenga un mayor rendimiento, ya que la productividad también depende del rendimiento de las personas.

Los factores que influyen para la satisfacción laboral de los trabajadores son: el salario que perciben, la actividad que realizan, la relación con su jefe y sus compañeros de trabajo, la comunicación en el área de trabajo y el clima laboral de la organización.

La mayor parte de los empleados tienen un nivel de satisfacción alto (64 puntos de 100). Eso se puede confirmar con los resultados obtenidos de la pregunta 16 sobre si se siente satisfecho con la actividad que realizan, el 64 % consideran que están satisfechos, el 29 % muy satisfechos, y el 7 % insatisfecho.

Los empleados manifiestan que se encuentran satisfechos con su puesto de trabajo y con las actividades que realizan, sin embargo es necesario que las empresas revisen el aspecto de remuneraciones y beneficios sociales, debido a que algunos de ellos indican que se debe mejorar dicho aspecto.

## 6 Recomendaciones

Realizar evaluaciones de la satisfacción laboral periódicamente, para mantener información actualizada que

permita detectar situaciones y necesidades que tiene los empleados y que afecta su desempeño.

Establecer acciones encaminadas a resolver las necesidades del equipo, a reconocer el desempeño de sus funciones y recompensarlas a través de: charlas de motivación, capacitaciones, revisión de políticas y procedimientos, entre otros.

Realizar un análisis del clima laboral de las empresas para que determinen las debilidades y en base a ello encontrar técnicas y soluciones para el mejoramiento.

Establecer estrategias para lograr el compromiso de los trabajadores con el puesto de trabajo y con empresa misma, generando confianza y una buena relación entre jefe y compañeros de trabajo.

## Referencias Bibliográficas

- Blum, M. L., Naylor, J. C., y Contin, A. (1990). *Psicología industrial : sus fundamentos teóricos y sociales*. Trillas.
- Chiang-Vega, M., Martín, M. J., y Núñez-Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Gan-Bustos, F., y Berbel-Giménez, G. (2007). *Manual de recursos humanos : 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC.
- Mínguez-Vela, A. (2006). *Dirección práctica de recursos humanos* (2.ª ed.). ESIC.
- Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (Doctoral). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- NTP 15: *Construcción de una escala de actitudes tipo Likert*. (1932).
- Porret-Gelabert, M. (2007). *Recursos humanos : dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. ESIC.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración* (8.ª ed.).
- Robbins, S. P., Coulter, M., Fernández-Enríquez, L., Alba-Ramírez, V. d. C., y Franklin-Fincowsky, E. B. (2010). *Administración*. Pearson educación.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. K. (2014). *Administración*. Pearson.
- Torres-Silva, L. J., y Díaz-Ferrer, J. T. (2010). Organizaciones basadas en inteligencia: aproximación a una realidad empresarial del Siglo XXI. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 3(5), 117–127.

**Recibido:** 20 de junio de 2018

**Aceptado:** 29 de abril de 2019

