

**ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS PYME EXPORTADORAS
DEL SECTOR TEXTIL-CONFECCIÓN DE BARRANQUILLA**

ANA VIRGINIA MORENO CHARRIS



**UNIVERSIDAD
DE LA COSTA**
1970

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA (CUC)
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
BARRANQUILLA**

2017

**ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS PYME EXPORTADORAS
DEL SECTOR TEXTIL-CONFECCIÓN DE BARRANQUILLA**

ANA VIRGINIA MORENO CHARRIS

Trabajo de grado para optar al título de magister en administración

TUTOR: MSc EDUARDO CHANG MUÑOZ

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
BARRANQUILLA**

2017

NOTA DE ACEPTACIÓN:

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

Responsable de la Investigación

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme traído hasta este punto; por haberme mostrado una y otra vez el camino que debía recorrer; por hacerme la más afortunada con los padres, abuelos, tíos, primos y amigos que me regaló; por hacerme sentir orgullosa de mí misma, al ayudarme a alcanzar oportunidades que no todo el mundo tuvo, y por hacerme llegar hasta donde no todo el mundo llegó; porque sé que siempre Él me acompañará en todos los momentos de mi vida, y porque me ayudará a llegar más lejos de lo que puedo imaginar.

A mi papá Javier de Jesús Moreno Juvinao.

Por haber sido mi impulsor, sin él no habría comenzado a construir nada de lo que he alcanzado como profesional; por ser metódico y analítico, siempre procurando lo mejor para mí; por ser mi ejemplo de constancia y dedicación; por tener ese amor inmensurable hacia mí; por ser el mejor padre que pude tener, el mejor del mundo, y al que amo con todo mi ser.

A mi mamá Carmen del Rosario Charris Congotte.

Por ser mi consejera, amiga, alcahueta, por ser mi vida; por haber renunciado a tantas cosas por mí, nunca tendré cómo pagarte; por ser una madre en todo el sentido de la palabra, porque en ti veo la persona que quiero ser, con tu calidad humana; por ser la que siempre me dice las verdades de frente, todo para hacerme mejor persona; por ser la mejor madre del mundo, a la que amo más que mi vida.

A mis familiares.

Por ser mi orgullo y mi ejemplo a seguir; a mis abuelos que me cuidan desde el cielo: mi abuelo Jorge y Mama Illa; a mis abuelos que me hacen la más afortunada por tenerlos a mi lado: Nana y Papa Ingo; a mis segundas mamás, que amo con todo mi corazón: Tata y mi tía Ana; a mi tío Francho; a mi novio, Jorge Luis, que ha sido quien ha estado a mi lado cuando más necesito a alguien, que a pesar de nuestras diferencias, es el mejor amigo y consejero, gracias por demostrarme cuánto amor tienes hacia mí; a todos los demás familiares, que saben cuánto amor tengo por ellos.

Agradecimientos

Gracias a Dios, Él guía todos mis pasos.

Gracias a mi tutor, Eduardo Chang, por haber corrido conmigo esta carrera.

Gracias a mis compañeros, Génesis, Adalberto y Marthica, con quienes comparto sueños, metas, temores y problemas, pero sobre todo, ganas de salir adelante.

Gracias al decano, Javier Moreno, mi papá, por haberme brindado a mí y a todos mis compañeros su apoyo incondicional en este camino, que hasta ahora empezamos a recorrer.

Gracias familia, por haberme ayudado a ser quien soy.

Gracias a la Universidad de la Costa, porque con sus oportunidades me ha permitido escalar varios peldaños.

Resumen

La investigación tiene como objetivo Proponer estrategias de satisfacción laboral para las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección en Barranquilla-Colombia. Para lograrlo, se desarrolló una investigación sustentada en el paradigma cuantitativo, con diseño no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por empleados de las 19 pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, Colombia; los datos fueron analizados mediante la utilización de medidas de tendencia central. Los resultados indican que existen altos niveles de satisfacción en las Pyme objeto de estudio, así como demarcan la presencia estrategias orientadas al recurso humano, que promueven elevados niveles de satisfacción en el trabajo. Los rasgos hallados en este estudio sirvieron de insumo para construir estrategias que permitan tener empleados laboralmente satisfechos.

Palabras clave: satisfacción laboral, Pyme, sector textil-confección.

Abstract

The research aims to propose strategies of job satisfaction for small and medium-sized enterprises (SMEs) that are exporters in the dressmaking- textile sector in Barranquilla, Colombia. To achieve this, a research based on the quantitative paradigm, with non-experimental transectional design was developed. The sample was made up of 19 SME exporters in the dressmaking- textile sector in Barranquilla, Colombia; the data were analyzed using central trend measures. The results indicate that there are high levels of satisfaction in the SMEs under study, as well as the presence of human resource strategies, which promote high levels of job satisfaction. The traits found in this study served as input to build strategies that allow employees to be satisfied.

Key words: job satisfaction, SMEs, dressmaking- textile sector.

Contenido

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | xii |
| Agradecimientos | xiv |
| Resumen..... | xv |
| Abstract..... | xvi |
| Contenido..... | ix |
| Lista de tablas y figuras | xiii |
| Introducción | 1 |
| Capítulo 1: Planteamiento del Problema..... | 4 |
| 1.1. Planteamiento del Problema..... | 4 |
| 1.2. Formulación del Problema | 6 |
| 1.2.1. Sistematización del Problema..... | 7 |
| 1.3. Objetivos | 7 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 7 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos. | 7 |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 8 |
| 1.5. Delimitación de la investigación | 8 |
| Capítulo 2: Marcos de referencia..... | 10 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 10 |
| 2.2. Marco teórico de la investigación | 14 |
| 2.2.1. Cultura Organizacional..... | 14 |

| | |
|--|----|
| 2.2.2. Clima Organizacional..... | 16 |
| 2.2.3. Teorías Motivacionales..... | 20 |
| 2.2.4. Satisfacción Laboral..... | 24 |
| 2.3. Marco Conceptual..... | 27 |
| 2.3.1. Ausentismo..... | 27 |
| 2.3.2. Clima organizacional..... | 27 |
| 2.3.3. Cultura organizacional/corporativo..... | 28 |
| 2.3.4. Eficacia..... | 28 |
| 2.3.5. Eficiencia..... | 28 |
| 2.3.6. Estructura organizacional..... | 28 |
| 2.3.7. Evaluación del desempeño laboral..... | 28 |
| 2.3.8. Motivación..... | 29 |
| 2.3.9. Organizaciones..... | 29 |
| 2.3.10. Satisfacción laboral..... | 29 |
| 2.3.11. Seguridad en el empleo/organizacional..... | 29 |
| Capítulo 3: Marco Metodológico..... | 31 |
| 3.1. Enfoque epistemológico..... | 31 |
| 3.2. Tipo de Investigación..... | 32 |
| 3.3. Diseño de la Investigación..... | 32 |
| 3.4. Método de estudio..... | 33 |
| 3.5. Población y muestra..... | 34 |
| 3.5.1. Población..... | 34 |
| 3.5.2. Muestra..... | 34 |

| | |
|--|----|
| 3.6. Fuentes de Información | 37 |
| 3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos..... | 38 |
| 3.8. Validez del instrumento | 39 |
| 3.9. Confiabilidad..... | 39 |
| 3.10. Técnicas de análisis e interpretación de datos..... | 40 |
| Capítulo 4: Análisis de los Resultados..... | 41 |
| 4.1. Características de la muestra objeto de estudio..... | 41 |
| 4.2. La libertad en el desempeño del trabajo en las Pyme exportadoras del sector textil- confección de Barranquilla..... | 44 |
| 4.3. Las oportunidades para usar las aptitudes/habilidades en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla | 45 |
| 4.4. La variedad de trabajo en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla..... | 47 |
| 4.4. La estructura de la labor en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla..... | 48 |
| 4.5. El salario en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla | 50 |
| 4.6. El reconocimiento al desempeño del empleado en las Pyme exportadoras del sector textil- confección de Barranquilla..... | 51 |
| 4.7. La sensación de seguridad en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla..... | 52 |
| 4.8. La flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla | 53 |
| 4.9. La estabilidad laboral en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla..... | 55 |

| | |
|---|----|
| 4.10. Las oportunidades de avance en la carrera en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla..... | 56 |
| 4.11. La capacitación y la formación en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla..... | 57 |
| 4.12. La relación entre compañeros en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla..... | 58 |
| 4.13. La Comunicación entre los empleados y la administración en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla | 59 |
| 4.14. La relación entre los empleados y el supervisor inmediato de las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla | 61 |
| 4.15. Estrategias de satisfacción laboradas implementadas en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla | 62 |
| Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones | 64 |
| 5.1. Conclusiones | 64 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 66 |
| 5.2.1. Propuesta de estrategias de Satisfacción Laboral para las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla. | 67 |
| Referencias..... | 69 |
| Anexos | 74 |
| Anexo A. Formato cuestionario | 74 |

Lista de tablas y figuras

Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 2.1. <i>Factores y Variables de la Cultura Corporativa.</i> | 16 |
| Tabla 2.2. <i>Temas predominantes en el término Clima Organizacional.</i> | 19 |
| Tabla 2.3. <i>Sistema de variables Satisfacción Laboral</i> | 30 |
| Tabla 3.1. <i>Criterios de inclusión y exclusión para la selección de la muestra</i> | 35 |
| Tabla 3.2. <i>Relación de las unidades muestrales</i> | 38 |
| Tabla 3.3. <i>Estadístico de Fiabilidad</i> | 40 |
| Tabla 4.1. <i>Libertad en el desempeño del trabajo</i> | 45 |
| Tabla 4.2. <i>Oportunidades para usar las aptitudes/habilidades</i> | 47 |
| Tabla 4.3. <i>Variedad de trabajo</i> | 48 |
| Tabla 4.4. <i>Estructura de la labor</i> | 49 |
| Tabla 4.5. <i>Salario</i> | 51 |
| Tabla 4.6. <i>Reconocimiento al desempeño del empleado</i> | 52 |
| Tabla 4.7. <i>Sensación de seguridad en el ambiente de trabajo</i> | 53 |
| Tabla 4.8. <i>Flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales</i> | 54 |
| Tabla 4.9. <i>Estabilidad Laboral</i> | 56 |
| Tabla 4.10. <i>Oportunidades de avance en la carrera</i> | 57 |
| Tabla 4.11. <i>Capacitación y formación</i> | 58 |
| Tabla 4.12. <i>Relación con los compañeros</i> | 59 |
| Tabla 4.13. <i>Comunicación entre los empleados y la administración</i> | 60 |
| Tabla 4.14. <i>Relación con el supervisor inmediato</i> | 61 |

Figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 2.1.</i> Continuum de los niveles del Clima Organizacional..... | 18 |
| <i>Figura 2.2.</i> Jerarquía de las necesidades de Maslow | 21 |
| <i>Figura 2.3.</i> Atributos o Factores presentes en el trabajo. | 25 |
| <i>Figura 4.1.</i> Edad del encuestado..... | 42 |
| <i>Figura 4.2.</i> Antigüedad del empleado en la organización. | 42 |
| <i>Figura 4.3.</i> Nivel de formación del encuestado..... | 43 |
| <i>Figura 4.4.</i> Estrategias de satisfacción laboral implementadas | 63 |

Introducción

Las pequeñas y medianas empresas se han convertido en un interesante objeto de estudio para los investigadores, por la gran porción que constituyen del tejido empresarial mundial. La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (S.F.) sostiene que las Pyme representan más del 90% de las empresas en la mayoría de países del mundo y que se les atribuye más del 70% del total de la producción de bienes y servicios. Por su parte, en América Latina representan el 99% del total de las empresas (OCDE; CEPAL, 2012); mientras que en la Unión Europea constituyen el 99.8% de las empresas presentes en los 28 países miembros (Dirección General de Industria y de la Pyme, 2015). Las Pyme representan el 99.88% de las empresas españolas (Dirección general de Industria y de la pequeña y mediana empresa, 2014), el 99.8% de las empresas mexicanas y el 99,9% de las colombianas (Mundo Pyme ABM, S.F.; Revista Dinero, 2015).

Del estudio sobre la inclusión de cada sector económico, se evidenció de manera explícita que el sector Industria es aquel que cuenta con mayor participación; para el 2014, la industria manufacturera representó el 12,3% del PIB nacional, siendo el subsector textil-confección uno de los grandes contribuyentes, con una participación del 9,2% del total del PIB de la industria manufacturera (Superintendencia de Sociedades, 2015).

Por ser uno de los sectores en los que la mano de obra es determinante para el éxito de la producción, se hace necesario brindarles a los empleados las condiciones apropiadas para que se sientan a gusto, y de esta forma, aporten para alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Esto encuentra sustento en las diferentes teorías sobre motivación y satisfacción laboral, a través de las cuales se evidencia la relación dual entre la satisfacción laboral y la productividad.

En aras de garantizar la satisfacción de los trabajadores en las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, Colombia, se estableció el objetivo de proponer estrategias de satisfacción laboral que puedan ser implementadas en ellas. Esto fue posible a través de la medición de los niveles existentes de satisfacción laboral y de la identificación las estrategias orientadas al recurso humano que se implementan en las pyme objeto de estudio. Para materializar lo antes descrito, la investigación se estructuró a través de los siguientes capítulos:

Capítulo I, compuesto por el planteamiento del problema, en donde se estudian los antecedentes, la descripción, el diagnóstico y pronóstico de la situación; por los objetivos, el general y los específicos, que son el norte de lo que se quiere alcanzar con el estudio; así como por la justificación y delimitación de la investigación.

Capítulo II, en donde se incluyen los marcos de referencia de la investigación, comprendiendo el marco de antecedentes, el marco teórico, las definiciones conceptuales y la operacionalización de las variables.

Capítulo III, referido a la metodología utilizada con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, aquí se incluyó el enfoque, tipo y método de estudio de la investigación, así como la población, muestra, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y la validez y confiabilidad del instrumento.

Capítulo IV, conformado por los análisis de los datos encontrados a partir de la aplicación del instrumento de recolección de datos, en donde se obtuvo información de fuentes primarias, con el fin de dar alcance a los objetivos establecidos.

Capítulo V, en el cual se expusieron las conclusiones derivadas de toda la investigación, llegando a la proposición de estrategias que deben ser implementadas en las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, Colombia.

Capítulo 1: Planteamiento del Problema

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que el planteamiento del problema es el centro de la investigación, es donde se define qué se va a investigar. Es por ello, que en este capítulo se contextualiza, justifica y delimita el problema de investigación identificado, así como se trazan los objetivos.

1.1. Planteamiento del Problema

La globalización ha traído consigo una creciente integración económica que ha acarreado, a su vez, un panorama de competencia en amplios mercados a los que se tiene acceso sin restricción alguna. Esta apertura económica ha desestabilizado la industria nacional al ponerla en el mismo terreno de juego de las industrias foráneas que, por lo general, tienen más experiencia y más disponibilidad de recursos para explotar.

La eficiente utilización de esos recursos es un factor determinante para el desarrollo económico de las empresas. La eficacia y la eficiencia son aspectos que toda organización pretende alcanzar para luego generar productividad y ser más competitivos en el mercado en el que se enfrentan.

El alcance de la efectividad de las organizaciones, en gran parte, se encuentra en manos del recurso humano; así, según Bayo y Merino (2002) el personal que labora en una empresa es uno de sus activos más importantes y uno de los factores más determinantes en su progreso, siendo las cualidades, actitudes y comportamiento de los empleados elementos que afectan directamente el éxito de una organización.

La relevancia de la relación establecida entre la satisfacción de los trabajadores y su capacidad de producción quedó evidenciado en el experimento de Hawthorne, en el que se demostró que la productividad se incrementaba en la medida que se mejoraban las condiciones de trabajo, generando un ambiente de satisfacción en los trabajadores (Gillespie, 1991); allí se evidenció que la satisfacción de los empleados es un importante factor a tener en cuenta en la dirección de organizaciones. La satisfacción laboral puede ser definida como un estado emocional placentero resultante de la experiencia laboral de alguien, que está compuesta por facetas como: el pago, los compañeros de trabajo, la supervisión, el trabajo en sí, el reconocimiento, la empresa y las condiciones y gestión del trabajo (Locke, 1976).

Es por esto que se afirma que si los empleados de una organización están laboralmente satisfechos, serán más productivos. Por lo tanto, se hace necesaria el desarrollo de ciertas estrategias que alcanzar la satisfacción en los trabajadores, y así, para lograr el éxito en las organizaciones. Según expone Martín (2005) la estrategia es la ciencia de utilizar y concebir los medios y los recursos para alcanzar unos objetivos establecidos, recurriendo lo mejor posible a los medios con que se cuenta.

En las organizaciones, la estrategia se utiliza con el fin de solucionar problemas a los que se ven enfrentadas dichas entidades en diferentes aspectos, momentos y lugares. Según Barba y Montoya (2013) el entorno de las organizaciones está expuesto a una serie de contingencias que producen una sensación de incertidumbre, que sólo se puede reducir mediante el diseño de estrategias; en este caso, dicho diseño estará encaminado al alcance del éxito en las organizaciones.

Dentro de los sectores de la economía colombiana en los que la mano de obra juega un papel fundamental, se encuentra el sector textil-confección, que genera una amplia fuente de empleo y

repercute en la industrialización del país y en la dinámica empresarial (Superintendencia de Sociedades, 2013). Es así que Sánchez (2012) afirma que este sector económico representa el 2,0% de PIB nacional, el 13% del PIB manufacturero y el 20% del empleo industrial; así, las exportaciones de textiles y confecciones constituyen el 6,5% de las exportaciones no tradicionales del país.

Los cuatro departamentos más fuertes en el sector Textil-Confección, en su orden, son: Cundinamarca con una participación del 48.61% en el total de las empresas del sector, Antioquia con 28.83%, Valle con 6.03% y Atlántico con 3.62% (Superintendencia de Sociedades, 2013). Este último departamento se ha convertido en un atractivo para la inversión industrial, pues posee una posición estratégica que facilita tanto el comercio nacional, como el internacional; en su capital, Barranquilla, se cuenta con más de 20 empresas del sector que día a día luchan por ser más efectivos, eficientes y eficaces, para lograr productividad y competitividad en sus procesos.

Conociendo el potencial del departamento del Atlántico, cuyo mayor atractivo se encuentra principalmente en su capital, Barranquilla, se hace evidente la importancia de la Satisfacción Laboral del Recurso Humano para las empresas del sector Textil-Confección de esta ciudad. Es así que se afirma que el aumento del nivel de satisfacción laboral de los empleados se puede utilizar como estrategia para alcanzar el éxito de las empresas del sector Textil-Confección.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias de satisfacción laboral que deben aplicar las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla?

1.2.1. Sistematización del Problema.

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados de las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla?
- ¿Cuáles son las estrategias orientadas al Recurso Humano presentes en las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla?
- ¿Cuáles serían los lineamientos de satisfacción laboral a aplicar en las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General.

Proponer estrategias de satisfacción laboral para las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección en Barranquilla

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla.
- Identificar las estrategias orientadas al Recurso Humano presentes en las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla.
- Definir lineamientos de Satisfacción Laboral para las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla.

1.4. Justificación de la investigación

Con base en la metodología de investigación planteada por Méndez (2009), la presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico y desde el punto de vista práctico:

Es una justificación teórica, teniendo en cuenta que las razones por las cuales se plantea la investigación nacen de la inquietud de analizar la teoría, sobre Satisfacción Laboral con el fin de buscar explicaciones al problema de investigación planteado. Es así que el proyecto está dirigido a hacer una contribución al conocimiento.

Por otra parte, la investigación tiene una justificación práctica porque con ella se pretende proponer estrategias que sirvan para lograr la Satisfacción Laboral del Recurso Humano del sector Textil-Confección en la ciudad de Barranquilla. Por lo tanto, a partir de los resultados de la investigación se podrán mostrar alternativas organizacionales que permitan alcanzar el éxito del sector económico.

1.5. Delimitación de la investigación

El proyecto de investigación tendrá como objeto de estudio las pequeñas y medianas empresas exportadoras del sector Textil-Confección de la ciudad de Barranquilla. La lista de estas empresas fue extraída de una base de datos proporcionada por Cámara de Comercio de Barranquilla, de las cuales se extrajeron del sector Industria aquellas empresas que tienen la siguiente Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU):

- Acabado de productos textiles
- Confección de artículos con materiales textiles, excepto prendas de vestir

- Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel
- Fabricación de cuerdas, cordeles, cables, bramantes y redes
- Fabricación de otros artículos textiles N.C.P.
- Tejeduría de productos textiles

De dicha base de datos se obtuvo un total de 249 Pyme exportadoras en Barranquilla, de las cuales, 19 pertenecen al sector Textil-Confección.

Capítulo 2: Marcos de referencia

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que con el desarrollo de la perspectiva teórica se pretende sustentar el estudio, en donde se incluye la revisión de la literatura, a través de la cual se detecta, consulta y obtiene bibliografía que ayude a resolver el problema de investigación. En el caso del presente estudio, se han examinado marcos de referencia relacionados con la variable objeto de estudio: Satisfacción Laboral.

2.1. Antecedentes de la investigación

En aras de cumplir con los objetivos planteados y de resolver el problema de investigación, el análisis de investigaciones previas sobre la variable de Satisfacción Laboral es pertinente; así se tendrá una visión sistémica al momento de analizar la teoría y sacar conclusiones. El número de investigaciones recientes que se encontraron refleja la pertinencia de la temática que se ha identificado en la actualidad, siendo el estudio de ésta, y en algunos casos junto con otra variable, un punto importante a analizar en las organizaciones.

Contreras Contreras (2013) a través de su investigación buscaba describir el nivel de satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá, a través de un estudio descriptivo transversal. Para medir la satisfacción laboral que poseían dichos profesionales de enfermería, se acudió al cuestionario Font-Rojas de Arnaz y Mira. Dentro de los resultados encontrados en la investigación se evidenció que un 58% del total de la población posee un nivel medio de satisfacción laboral; el 31% un nivel alto; y el 11% presentó un nivel bajo de satisfacción laboral. La autora anota que, a grandes rasgos, la satisfacción laboral en enfermería está condicionado a

una gran cantidad de factores que repercuten en el desempeño laboral y en la calidad de los servicios que se prestan.

La investigación realizada por Díaz Palomo (2006) pretendía determinar la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del colegio Capouilliez, a través de un estudio no experimental, transeccional correlacional causal. Para medir la correlación entre las dos variables, se creó un cuestionario que fue validado por 20 docentes del mismo colegio, quienes no tuvieron participación al momento de realizar la encuesta. Dentro de las conclusiones que se resaltan se encuentra la confirmación de la hipótesis nula planteada por la autora, puesto que el valor de la correlación entre las dos variables es muy cercano a cero. Se expone también que los docentes de nivel primario evidencian una mayor satisfacción laboral con resultados parejos entre ellos; mientras que los docentes de preprimaria y secundaria presentan una menor satisfacción, con resultados dispares. Estos últimos indican que su nivel de insatisfacción radica en la comunicación que tienen con su jefe inmediato, en el salario mensual que reciben y en los nullos compensadores económicos que motivan su trabajo.

La relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, fue determinada por los investigadores Pérez Tenazoa y Rivera Cardozo (2015), por medio de una investigación descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transeccional. Para recolectar los datos necesarios, se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma y de Satisfacción Laboral de Price, este último adaptado al contexto peruano por Alarco. Los resultados que se obtuvieron de los mencionados cuestionarios arrojaron que existe un nivel medio o moderado de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, respectivamente, en los

trabajadores del Instituto. Los investigadores concluyen que existe evidencia empírica que demuestra la existe relación entre las dos variables de estudio.

De la misma manera, Monteza Chanduvi (2010) realizó una investigación cuantitativa descriptiva transversal, que pretendía analizar la influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras de un centro quirúrgico. Los instrumentos de recolección fueron dos cuestionarios validados por expertos, de los que se obtuvo que el 42% de la población experimentaba un clima laboral medianamente favorable, mientras que el 35% uno medianamente satisfecho. La autora concluye que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas y que cualquier variación que éstos presenten, afecta el ambiente de trabajo y a aquellos que lo integran.

La Satisfacción Laboral fue también analizada por Valencia González (2014) específicamente, la influencia que dicha variable posee en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu-American, por medio de una investigación descriptiva. Con el estudio se buscó realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios Ecu-American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño con base en la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional. La recolección de datos se llevó a cabo por medio de una encuesta de escala valorativa tipo Likert, obteniéndose como resultado una media que indica que es necesario implementar planes de acción a corto plazo para optimizar la satisfacción laboral, y así crear un ambiente de trabajo saludable.

De la misma manera, fue de interés para Rivas Hernández (2009) conocer si existía relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral de los docentes de unas instituciones educativas de El Salvador. Para esto, se realizó una investigación cuantitativa descriptiva correlacional transversal; además, se aplicaron dos cuestionarios, en donde se

trataron independientemente las dos variables, es decir, uno para medir la satisfacción laboral y el otro para medir el nivel de desempeño. En los resultados que arrojó la investigación se evidenció la autopercepción que tuvieron los docentes, estando entre satisfecho y muy satisfecho; mientras que con respecto al nivel de desempeño, los docentes se autopercepcionaron entre casi bueno y excelente. A partir de lo investigado, el autor concluye que a mayor grado de satisfacción hay un mayor desempeño en las labores docentes; disminuyendo entonces el desempeño si disminuye la satisfacción laboral.

Por su parte, González de S. (2003) buscó determinar niveles de satisfacción laboral en las funciones de: Docencia, Investigación y Extensión, que cumplen los docentes de la Universidad de Los Andes, Núcleo Trujillo, a través de una investigación descriptiva correlacional. El instrumento utilizado fue un cuestionario que pretendía medir los niveles de satisfacción laboral de los docentes, en donde se evidenció la diferencia existente entre los índices de satisfacción laboral, observándose una correlación entre la satisfacción del docente con la docencia, investigación y extensión. El investigador concluye que con su trabajo se puede confirmar el supuesto de categorización planteado por Herzberg (1957), en donde se demuestra que los factores que producen satisfacción e insatisfacción en el trabajo son mutuamente excluyentes.

Méndez (2011) buscó conocer y analizar el nivel de satisfacción laboral del personal adscrito a unos centros de salud del sector público, por medio de un estudio de paradigma cuantitativo, de alcance descriptivo con un diseño no experimental transversal. Para el estudio se tuvieron en cuenta doce variables que componen la satisfacción laboral, y la medición se basó en cuatro categorías: muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho. De la investigación se concluyó que el personal de la organización experimentaba, por lo general,

insatisfacción laboral, teniendo en cuenta que escogieron el nivel “insatisfecho”. También se evidenció que los aspectos socio-demográficos no influyen en el nivel de satisfacción de los empleados y que lo que produce más insatisfacción es la competencia que poseen los directivos de la organización.

2.2. Marco teórico de la investigación

Buscando aterrizar el problema de investigación en la teoría, se hace necesaria la construcción de un marco donde se expongan los fundamentos teóricos relacionados con la variable a tratar. Para tener una mejor comprensión de la temática, el proceso irá de lo general a lo particular, pues de esta forma se entenderá de dónde surge cada concepto y la pertinencia que éstos tienen para la investigación.

Mochón, Mochón y Sáez (2014) afirman que toda sociedad necesita organizaciones en las que se trabaje de forma coordinada para alcanzar objetivos comunes; estando entonces la organización concebida, para estos autores, como un acuerdo de personas que pretenden llevar a cabo un propósito específico y que adopta un sinnúmero de formas. Así es que a con el paso de los años y su evolución, cada organización toma su propia orientación, definiendo de ésta forma su rol ante la sociedad y la manera en que actúa en ella, es decir, se va esbozando la cultura de la organización.

2.2.1. Cultura Organizacional.

La cultura organizacional es la filosofía de vida de la organización, “es el conjunto de principios, creencias básicas y normas no escritas que comparten los miembros de una organización y que la diferencian de otras” (Mochón Morcillo, Mochón, & Sáez Mochón, 2014, p.6). Como pasa con los individuos, una cultura que se han desarrollado a lo largo de los años, es

más fuerte que una en proceso de construcción; pues esta última buscará la filosofía que encaje en la sociedad a la que pertenece.

Para Koontz y Weihrich (2013) la cultura organizacional es un patrón general de comportamientos, creencias y valores que tienen en común los miembros que conforman la organización; que se puede inferir a partir de lo que piensan, actúan y dicen cada uno de ellos. En su obra también exponen que la cultura afecta las funciones administrativas de planeación, organización, integración del personal y la dirección y control que se llevan a cabo; por lo tanto, la cultura de la organización influye en su efectividad.

Tan arraigada está la cultura a la razón de ser de la organización, que cambiarla es un proceso arduo y complejo. Para que el cambio sea exitoso primero se debe comprender la antigua cultura, para así saber a ciencia cierta qué y cómo se quiere cambiar. Luego, será necesario cambiar valores, símbolos, mitos y comportamientos; siendo lo más importante la comprensión y aceptación de este cambio por parte de los miembros de la organización (Koontz & Weihrich, 2013).

Algunos autores como Urrea Giraldo et al. (2000) llaman a la mencionada cultura, cultura corporativa; quienes identificaron dentro de ésta una serie de elementos que “forman, impulsan y consolidan el comportamiento diario de los miembros de las organizaciones, y que pretende dar respuesta a los procesos de cambio y de transformación de la cultura de la organización exigida por nuestra situación presente” (Urrea Giraldo et al. 2000, p. 143). En su obra diseñaron una matriz que concibe la cultura corporativa a través de 5 factores, donde se explicitan las diferentes variables que tienen cada uno de ellos (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Factores y Variables de la Cultura Corporativa.

| Factores de la Cultura Corporativa | Variables de la Cultura Corporativa |
|---|--|
| 1. Historia de la Organización | a. Los empresarios fundadores b. El desarrollo empresarial logrado c. El contexto socio-económico |
| 2. Clima Organizacional | a. Gestión b. Motivación c. Liderazgo |
| 3. Comunicación Organizacional | a. Formas de comunicación al interior de la organización b. Formas de comunicación externa o con el entorno |
| 4. Valores Organizacionales | a. Valores establecidos en la interacción empresa/entorno b. Valores establecidos en el ámbito organizacional |
| 5. Estructura Organizacional | a. Estructura formal b. Estructura informal |

Fuente: Urrea Giraldo et al. (2000). Innovación y Cultura de las Organizaciones en tres regiones de Colombia (P. 144). Bogotá: Colciencias - Corporación de Calidad.

2.2.2. Clima Organizacional.

Parfraseando a Urrea Giraldo et al (2000), el clima organizacional hace alusión a las percepciones e interpretaciones más o menos constantes que los miembros de una organización tienen respecto a ésta; influyendo significativamente en la conducta de los trabajadores y diferenciando una organización de las demás.

Luego de haber analizado múltiples definiciones sobre clima organizacional, un nuevo y completo concepto fue propuesto por Frías y Ucrós (2014), quienes concluyen que:

El clima son las percepciones que tienen los individuos de los factores psicológicos, individuales, grupales y organizacionales producto de las prácticas que afronta el sistema organizacional, lo cual influye en los comportamientos de las personas, lo que se traduce en consecuencias para las organizaciones, especialmente en el compromiso con los directivos organizacionales y la productividad. (p.32)

Chiavenato (2000) afirma que el clima organizacional representa el ambiente interno que existe entre los miembros de una organización, y que se encuentra relacionado en gran medida con el grado de motivación de dichos miembros. La motivación se logra a través del intercambio de incentivos y contribuciones, pues los individuos están en una constante búsqueda por obtener beneficios personales. Este objetivo individual está condicionado por los individuos que hacen parte de la organización, en especial de aquellos con un alto grado autoridad; entonces, se hace necesario tener individuos que se adapten al entorno y que tengan una buena salud mental: sintiéndose bien consigo mismas, sintiéndose bien con los demás y siendo capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias que se les presenten.

Es en ese sentido que el autor afirma que el clima organizacional está estrechamente vinculado a la motivación, pues si la motivación es elevada, el clima tiende a ser alto, lo que produce satisfacción, animación e interés entre los miembros; si por el contrario la motivación es baja, también lo será el clima, teniendo en cuenta que los individuos experimentarán frustración o ciertas barreras para alcanzar sus logros individuales. Esta relación se ve explicitada en la figura 1.

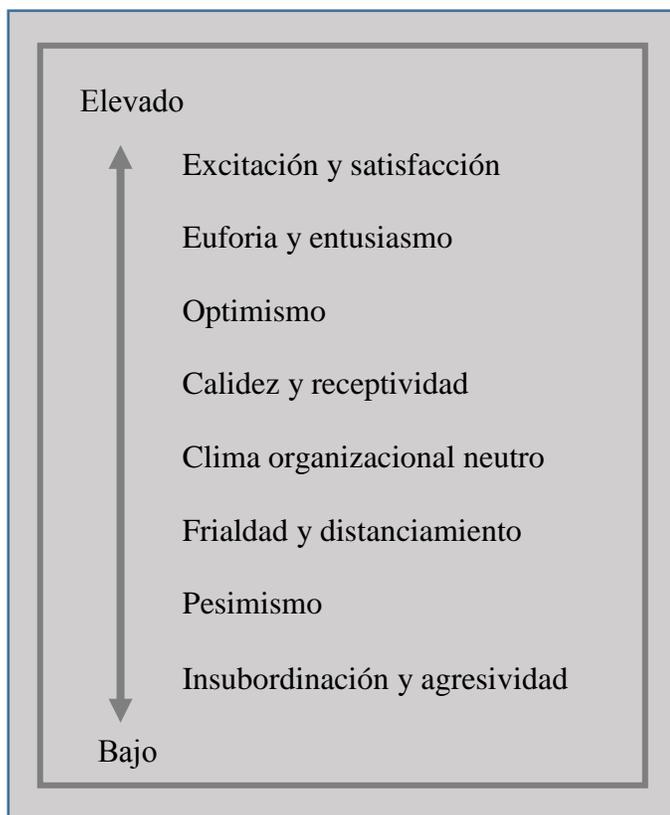


Figura 1. Continuum de los niveles del Clima Organizacional. Fuente: Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recurso Humano* (p.120). Santafé de Bogotá. McGraw-Hill.

El clima organizacional contiene nueve temas predominantes que varían dependiendo del tipo de empresa y las características de sus integrantes, así lo exponen Frías y Ucrós (2014); estudiar cada uno de ellos por separado permitirá comprender de una mejor manera las causas de los problemas que se presenten y, encontrar sus adecuadas y más eficaces soluciones. Los mencionados temas se relacionan en la tabla 2.

Tabla 2.

Temas predominantes en el término Clima Organizacional.

| Número temas | Temas objeto de estudio |
|---------------------|---------------------------------|
| T1 | Ambiente de trabajo conflictivo |
| T2 | Ambiente de trabajo sano |
| T3 | Dependencia laboral |
| T4 | Enfoque teórico |
| T5 | Realidad contextual |
| T6 | Aspectos sociales |
| T7 | Apoyo organizacional percibido |
| T8 | Cultura organizacional |
| T9 | Satisfacción laboral |

Nota: Frías Acosta, A. & Ucrós Brito, M. (2014). Clima Organizacional. Enfoques, conceptuales y componentes en las universidades de la región Caribe colombiana (p.24). Barranquilla. Universidad de La Guajira.

Gonçalves (2000) citado por Frías y Ucrós (2014) afirma que el clima organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, traduciéndose en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como la productividad, la satisfacción y la rotación. Es así que los autores concluyen que el clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los miembros de una organización; entonces, cuando el trabajador encuentre la adecuación o una respuesta a sus necesidades dentro de la organización, se podrá decir que éste se encuentra satisfecho.

2.2.3. Teorías Motivacionales.

Koontz y Weihrich (2013) afirman que la motivación es un término aplicable a impulsos, anhelos, deseos y necesidades que los administradores de una organización pretenderán satisfacer a sus empleados, con el fin de lograr sensaciones de satisfacción y agrado en el quehacer diario; razón por la cual se tendrá como resultado la garantía de un desempeño adecuado de la labor, y por lo tanto, se responderá con las metas y exigencias establecidas por la organización.

2.2.3.1. La teoría X y la teoría Y de McGregor.

Douglas McGregor (1960) establece dos supuestos que describen la naturaleza humana, que han sido llamados la teoría X y la teoría Y, respectivamente. Entonces, el estilo, modo de vida, y en general, la vida de las personas, determinará la manera en la que deben ser dirigidas al interior de una organización. El primer postulado, la teoría X, parte de la premisa que los seres humanos sienten una inherente aversión por el trabajo, y por lo tanto, deben ser dirigidos y amenazados con el fin de lograr los objetivos organizacionales. En el segundo postulado, la teoría Y, el autor supone que los seres humanos consideran el trabajo como un quehacer más en su vida diaria, lo realizan con agrado y para alcanzar las metas y objetivos propuestos, los empleados asumen responsabilidades y compromisos, haciendo uso de su ingenio y creatividad.

2.2.3.2. La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.

Abraham Maslow (1954) expuso las necesidades humanas como una pirámide, en donde la jerarquía quedaba determinada por la posición, entre más arriba, más importancia se le otorga a dicha necesidad (ver figura 2).

- Las necesidades fisiológicas son las necesidades básicas de los seres humanos, tal como son el alimento, el agua, el calor, el abrigo y el sueño.
- Las necesidades de seguridad y de protección son las necesidades que tenemos de protegernos de los peligros físicos, de la inestabilidad laboral o personal.
- Las necesidades de asociación o aceptación son aquellas relacionadas con la naturaleza sociable del ser humano, las personas necesitan ser aceptadas por otras.
- Las necesidades de estima son las relacionadas con la búsqueda de estima de nosotros mismos y de los demás, con esto, se logra obtener poder, prestigio, status y confianza en nosotros mismos.
- Las necesidades de autorrealización son las que se tienen para alcanzar la maximización de nuestro potencial, y de esta forma, lograr lo que buscamos.

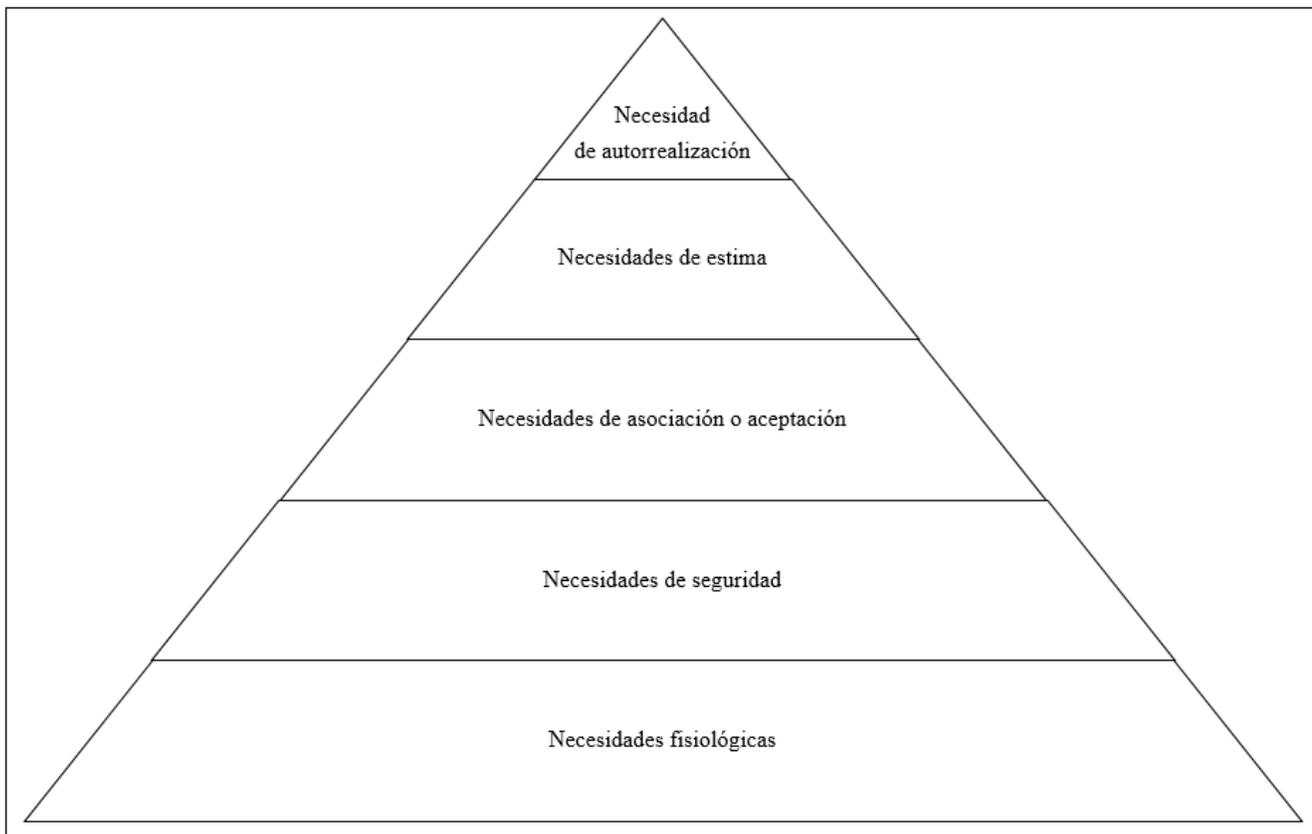


Figura 2. Jerarquía de las necesidades de Maslow. (Maslow, 1954).

2.2.3.3. La teoría ERG de Alderfer.

Clayton Alderfer (1972) en su teoría ERG, afirmaba que las personas se encuentran motivadas por las necesidades de existencia, relación y crecimiento (en inglés Existence, Relatedness and Growth). La primera necesidad hace referencia a las necesidades básicas de los seres humanos, las segundas están relacionadas con el trato agradable con los demás, y las terceras con el desarrollo personal de cada individuo.

2.2.3.4. La teoría de la motivación e higiene de Herzberg.

Frederick Herzberg (1957) hace referencia a la teoría de los dos factores, siendo los primeros los de mantenimiento, higiene o contexto laboral, quienes por sí solos no producen sentimientos de satisfacción, pero su ausencia sí puede generar descontento en los empleados; el segundo factor incluye los de motivación, que son los relacionados con los logros, reconocimientos y ascensos.

2.2.3.5. La teoría de Vroom.

Víctor Vroom (1964) sostiene que los motivadores de los empleados se encuentran en términos de las expectativas, que van ligadas a los objetivos personales; de las recompensas; y de las expectativas entre las expectativas y las recompensas. El autor es realista y reconoce que las metas personales de los trabajadores son distintas a las de la organización, y por tanto, deben establecerse objetivos intermedios y medios que permitan alcanzar las metas deseadas.

2.2.3.6. El modelo de motivación de Porter y Lawler.

Los postulados de Lyman Porter y Edward Lawler (1968) se encuentran sustentados en la teoría de las expectativas, definiendo que el grado de esfuerzo que un trabajador le imprime a la labor está determinado por el valor de la recompensa, y de la probabilidad existente de conseguir dicha recompensa.

2.2.3.7. La teoría de la equidad.

John Stacy Adams (1963) en su teoría de la equidad establece que los resultados obtenidos por una persona deben ser iguales a los obtenidos por otra que cuente con los mismos insumos de trabajo, y que la motivación de cada individuo está sustentada por el juicio subjetivo sobre la recompensa, es decir, si la consideran justa o no.

2.2.3.8. La teoría del reforzamiento de Skinner.

Burrhus Frederic Skinner, citado por Luthans y Kreitner (1984) sostiene que los individuos se motivan siempre y cuando se encuentren en un entorno laboral agradable, y por el reconocimiento de su buena labor

2.2.3.9. La teoría de las necesidades de la motivación de MacClelland.

David McClelland (1953) identificó tres necesidades básicas que conducen a la motivación de los empleados, estas son las necesidades de poder, de afiliación y las de logro; las primeras hacen referencia a las ganas que tienen los seres humanos de influir a los demás y controlarlos; las segundas se refieren a las necesidades de relacionarse con un grupo social, a la naturaleza sociable del hombre; y las terceras hacen relación a las necesidades que tienen los seres humanos de alcanzar el éxito.

2.2.4. Satisfacción Laboral.

Muchinsky (1977) considera que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo; que es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo. Por otra parte, Hulin y Judge (2003) mencionan que la satisfacción laboral incluye respuestas multidimensionales psicológicas para el puesto de trabajo, y que esas respuestas tienen componentes cognitivos (evaluativos), afectivos (o emocionales), y los componentes de comportamiento.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) según lo citado por Chiang, Salazar, y Núñez (2007) afirman que la satisfacción laboral es una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo; por tanto, para los mencionados autores, cuando se habla de satisfacción laboral se está hablando de actitudes. Mientras que Boada y Tous (1993) definen la satisfacción laboral como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo.

Según Robbins y Judge (2009) la satisfacción en el trabajo es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características; por tanto, una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, mientras que una insatisfecha los tiene negativos. Para efectos de esta investigación, la variable será definida a través de esta última concepción.

En el libro *Comportamiento Organizacional*, Robbins y Judge (2009) exponen cuatro factores que conducen a niveles altos de satisfacción laboral: 1) Labor que plantee retos mentales; 2) Recompensas equitativas; 3) Condiciones apropiadas de trabajo; y 4) Compañeros

colaboradores, dentro de los cuales el autor identifica ciertos atributos presentes en el empleo que serían claves para lograr la satisfacción laboral. Ver figura 3.

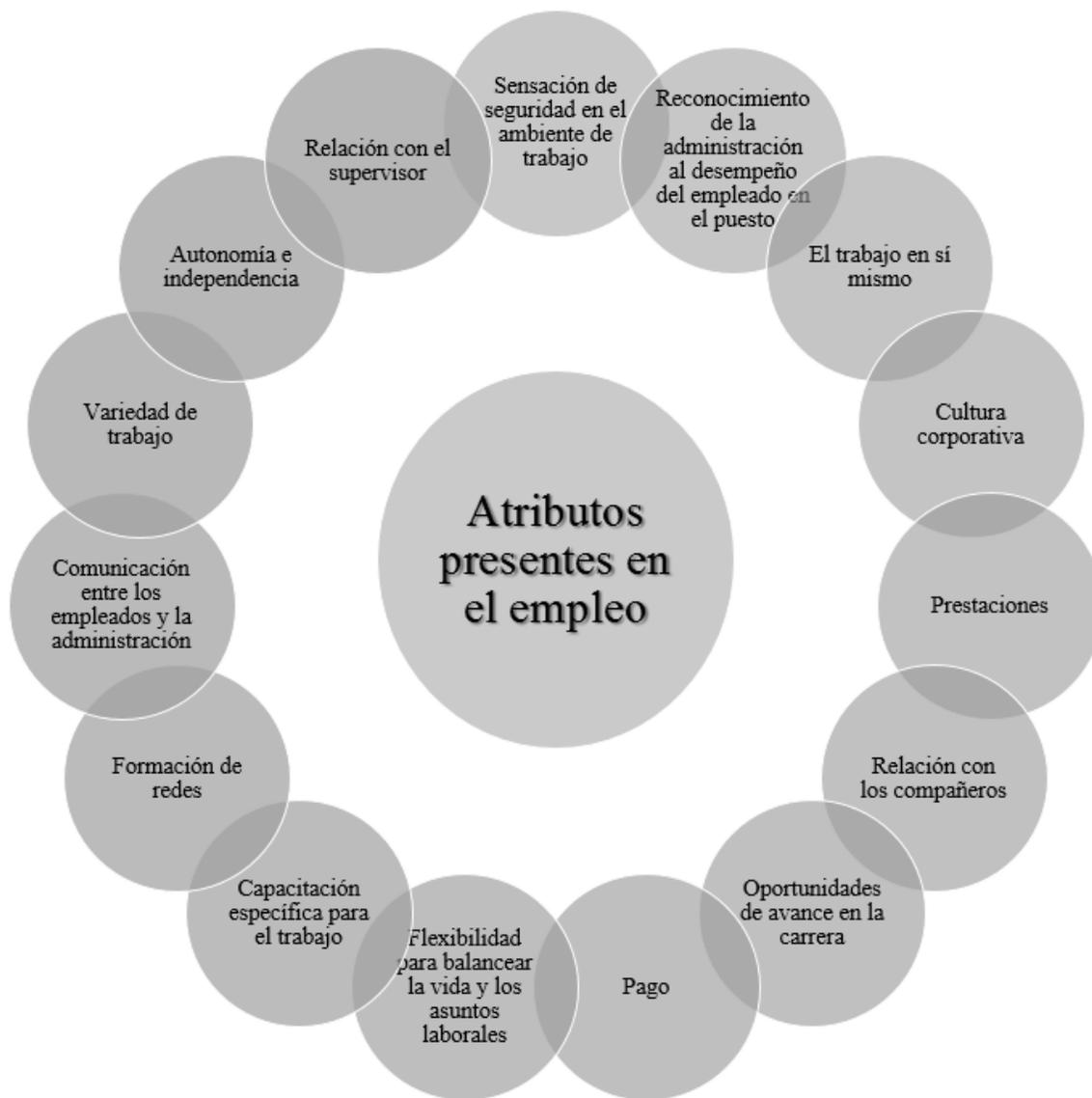


Figura 3. Atributos o Factores presentes en el trabajo. Elaboración propia con base en Robbins & Judge (2009)

El primer factor hace referencia a que la mayoría de los empleados prefieren labores en las que tengan libertad para tomar sus decisiones, sean autónomos e independientes, para así hacer uso de las habilidades y aptitudes que posee cada uno de ellos. La variedad de las tareas

que son asignadas a los empleados también influye en su satisfacción, así como una retroalimentación pertinente e impartida de manera adecuada.

Las recompensas equitativas hacen alusión tanto a recompensas económicas como a no económicas. Las primeras incluyen los pagos, que deben ser justos, oportunos y deben llenar las expectativas del empleado; dentro de las no económicas se encuentra el reconocimiento que los directivos y la organización les hacen a los empleados por su buen desempeño.

El tercer factor, sobre las condiciones apropiadas de trabajo, se refiere a lugares limpios, cómodos, seguros y que cuenten con los recursos necesarios para el desempeño de la labor de los empleados. La estabilidad laboral es también un aspecto que influye en este punto, puesto que los empleados que tienen certeza de la duración de su contrato de trabajo se sentirán más tranquilos y por ende, cumplirán mejor sus funciones.

El último factor reconoce las necesidades de los empleados, como seres humanos, de tener interacción social; siendo el trabajo un lugar donde estas personas pasan la mayor parte de su jornada, se convierte en un ambiente propicio para llevar a cabo tal actividad social, en una medida adecuada. Este tipo de interacción no debe asociarse con el trato entre semejantes, sino también con las relaciones con los superiores y con el jefe inmediato, lo que propiciaría un ambiente laboral más agradable.

Teniendo en cuenta la gran variedad y cantidad de elementos que se encuentran inmersos en la satisfacción laboral, medir qué tan satisfechos o no se encuentran los empleados de una organización se torna una labor ardua y compleja. Robbins y Judge (2009) identifican dos enfoques que son frecuentes al momento de la medición de satisfacción: el método de la

calificación global única y el método de la suma de facetas del trabajo. Siendo el primero muy general y contestándose en una escala de uno a cinco, que va desde muy satisfecho a muy insatisfecho. El segundo método consiste en sumar cada una de las facetas presentes en un trabajo y se encuestará al empleado sobre cada uno de ellos.

Núñez, Estévez, Hernández y Marrero (2007) afirman que existen también diferentes instrumentos ya creados para la medición de satisfacción laboral, que pueden ser útiles para la consecución de los objetivos de investigaciones relacionadas con esta variable; estos son: el cuestionario Font-Roja, los Cuestionarios de Satisfacción Laboral S4/82, S10/12, S20/23 y S21/26, y el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Ausentismo.

Se define como la inasistencia frecuente al trabajo que constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores (Robbins & Judge, 2009).

2.3.2. Clima organizacional.

Se trata de las percepciones que tienen los individuos sobre los factores psicológicos, individuales, grupales y organizacionales producto de las prácticas que afronta el sistema organizacional, lo cual influye en los comportamientos de las personas (Frías Acosta & Ucrós Brito, 2014).

2.3.3. Cultura organizacional/corporativo.

Es el conjunto de principios, creencias y normas no escritas compartidos por los miembros de una organización (Mochón Morcillo, Mochón, & Sáez Mochón, 2014).

2.3.4. Eficacia.

Consiste en realizar las actividades de tal forma que se puedan lograr los objetivos de la organización (Mochón Morcillo, Mochón, & Sáez Mochón, 2014).

2.3.5. Eficiencia.

Consiste en obtener los mejores resultados con la menor cantidad posible de recursos (Mochón Morcillo, Mochón, & Sáez Mochón, 2014).

2.3.6. Estructura organizacional.

Es el patrón para organizar el diseño de una empresa, con el fin de concluir las metas propuestas y lograr los objetivos (Chiavenato, Introducción a la Teoría Deneral de la Administración, 2004).

2.3.7. Evaluación del desempeño laboral.

Es un procedimiento empleado por gerentes y administradores de una organización para cotejar el nivel de desempeño que tiene un trabajador en su puesto de trabajo y las funciones que dicho puesto requiere (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

2.3.8. Motivación.

Es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tienes ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad (Robbins & Judge, 2009).

2.3.9. Organizaciones.

Grupos de personas que trabajan de forma coordinada para alcanzar sus objetivos (Mochón Morcillo, Mochón, & Sáez Mochón, 2014).

2.3.10. Satisfacción laboral.

Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características (Robbins & Judge, 2009).

2.3.11. Seguridad en el empleo/organizacional.

Es el producto de los valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de conducta de individuos y grupos que determinan el compromiso, así como su estilo y habilidad respecto a la salud de la organización y a la gestión de la seguridad (Díaz-Cabrera, y otros, 2008)

Tabla 3.

Sistema de variables Satisfacción Laboral

| Variable | Definición | Dimensiones | Indicadores |
|---------------------------------|--|--|---|
| SATISFACCIÓN LABORAL | Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características | Satisfacción con una labor que plantee retos mentales | Libertad en el desempeño del trabajo Oportunidades para usar las aptitudes/habilidades Variedad de trabajo Estructura de la labor |
| | | Satisfacción con recompensas equitativas | Pago Prestaciones Reconocimiento al desempeño del empleado Sensación de seguridad en el ambiente de trabajo |
| | | Satisfacción con las condiciones apropiadas de trabajo | Flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales Estabilidad laboral Oportunidades de avance en la carrera Capacitación y formación |
| | | Satisfacción con los compañeros colaboradores | Relación con los compañeros Comunicación entre los empleados y la administración Relación con el supervisor inmediato |

Nota: Elaboración propia con base en Robbins y Judge (2009)

Capítulo 3: Marco Metodológico

La fundamentación del marco metodológico permite explicar de forma detallada los procedimientos y técnicas que argumentan el desarrollo de la investigación. Para los efectos, se procede a explicar lo relacionado con el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, instrumento y técnicas de recolección de datos. De igual forma, se describe el análisis de los datos cuyos resultados facilitan de forma coherente definir las conclusiones correspondientes.

3.1. Enfoque epistemológico

Un enfoque epistemológico es un modelo al que se llega para establecer una manera de percibir la realidad, utilizando un lenguaje y forma particular de cómo el investigador es capaz de analizar y comprender la lógica del objeto estudiado. Desde esta perspectiva, el desarrollo y proceso de la investigación permitirá sistematizar los principales aspectos de la información obtenida con características cuantitativas, con el fin de proponer estrategias de satisfacción laboral para las pyme del sector textil-confección de Barranquilla. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación cuantitativa se basa en la recolección de datos con el objetivo de probar hipótesis, basados en la medición numérica y en el análisis estadístico.

Desde la visión del enfoque de la investigación, se prevé que éste conduce hacia el estudio de la realidad de una manera lógica, orientando al investigador sobre cómo actuar para analizar y explicar fenómenos relacionados con el objeto de estudio, en tal sentido, los enfoques contribuyen y permiten la estructura coherente y la constitución de una red de conceptos,

percepciones teóricas y metodológicas que se vinculan y a su vez permiten la evaluación crítica de los problemática científica a partir de métodos coherentes con la realidad investigada.

3.2. Tipo de Investigación

Según el grado de profundidad o el alcance de sus objetivos, una investigación puede ser exploratoria, descriptiva o explicativa. La investigación titulada Estrategias de satisfacción laboral en las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, se concibe como una investigación descriptiva, puesto que se pretende describir la realidad existente en el sector textil-confección respecto a la satisfacción laboral. En concordancia con lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014) con una investigación descriptiva se pretende especificar propiedades y características relevantes del fenómeno que se vaya a analizar.

3.3. Diseño de la Investigación

Arias (2012) menciona que el diseño de investigación se refiere a la estrategia que emplea el investigador para responder al problema de investigación planteado, dicha estrategia está definida por dos criterios: por el origen de los datos (diseños de campo y estudios documentales) y por la manipulación o no, de las condiciones en las cuales se realiza el estudio (diseño experimental y no experimental). Es así, que este estudio queda definido como una investigación no experimental de campo, la recolección de datos se hará desde los sujetos investigados y desde la realidad en donde ocurren los hechos, siendo estos datos primarios. El estudio se realiza sin hacer manipulación alguna del contexto natural en el que se presenta la variable, sin ser alterada por el investigador.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que existen dos clasificaciones en las que se pueden ubicar las investigaciones de diseño no experimental, esto es por el periodo de secuencia del estudio: transversal o longitudinal. Los diseños transversales, a su vez, afirman los mismos autores, se pueden clasificar en exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. En este caso se trata de una investigación transversal-descriptiva porque a través de esta se procura indagar sobre la incidencia que tienen las Estrategias de Satisfacción Laboral en los trabajadores de las Pyme del sector Textil-Confección de Barranquilla.

Por tal motivo, el diseño de esta investigación queda definido como no experimental, de campo, transversal-descriptiva.

3.4. Método de estudio

El método es el conjunto de procesos que se deben emprender en la investigación y demostración de la verdad, permite organizar el procedimiento y es la ruta o el camino que se sigue para alcanzar un fin que de antemano ha sido propuesto, generando diversos razonamientos y pasos para luego explicar los hechos o comportamientos que son de interés del investigador; dentro de los tipos de métodos se identifican el inductivo (parte de hechos particulares y conduce al descubrimiento de generalidades), deductivo (parte de juicios generales y concluye con juicios particulares) y el hipotético deductivo (parte de la justificación de las teorías, leyes o supuestos que se dan como verdades aceptadas por la comunidad científica) (Cervo & Bervian, 1979; Méndez, 2009; Eyssautier de la Mora, 2006). La presente investigación se realiza a través del método deductivo, pues se parte de la teoría general sobre Satisfacción Laboral para explicar los

acontecimientos particulares que ocurren en el marco de las pyme exportadoras del sector textil-confección de la ciudad de Barranquilla, Colombia.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

El desarrollo de la investigación, se orientó hacia el estudio de las Pyme exportadoras de Barranquilla, considerando la importancia que ha cobrado este sector en la economía colombiana, lo cual representa en la actualidad la mayor parte del tejido empresarial y por ende, se ha convertido en una importante fuente de empleo (Cala, 2005).

Arias (2012), define el término población, como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio” (p. 81).

3.5.2. Muestra

La muestra ha sido representada por la selección de las unidades de análisis que corresponden a las Pequeñas y Medianas Empresas (Pyme) exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, Colombia, capital del Departamento del Atlántico. Esto se definió a partir de ciertos criterios de inclusión y de exclusión (Ver tabla 4.1). El tipo de muestra no probabilística por medio de la cual se llegó a las unidades objeto de estudio, fue la muestra de participantes voluntarios, que según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) incluye a los individuos que quieran participar voluntariamente en el estudio.

Tabla 1.

Criterios de inclusión y exclusión para la selección de la muestra

| Criterios de Inclusión | Criterios de Exclusión |
|--|---|
| <p>Pyme exportadoras</p> <p>Pyme exportadoras industriales</p> <p>Pyme que tengan como descripción CIU:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acabado de productos textiles ▪ Confección de artículos con materiales textiles, excepto prendas de vestir ▪ Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel ▪ Fabricación de otros artículos textiles N.C.P. ▪ Tejeduría de productos textiles | <p>Pyme que no exporten</p> <p>Pyme exportadoras de servicios y comerciales</p> <p>Pyme que tengan como descripción CIU:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento y conservación de pescados, crustáceos y moluscos • Elaboración de productos lácteos • Elaboración de otros productos alimenticios N.C.P. • Elaboración de alimentos preparados para animales • Destilación, rectificación y mezcla de bebidas alcohólicas • Elaboración de bebidas no alcohólicas, producción de aguas minerales y otras aguas embotelladas • Fabricación de cuerdas, cordeles, cables, bramantes y redes • Curtido y recurrido de cueros; recurrido y tejido de pieles • Fabricación de artículos de viaje, bolsos de mano y artículos similares; artículos de talabartería y guarnicionería elaborados en otros materiales • Fabricación de calzado de cuero y piel, con cualquier tipo de suela • Fabricación de partes del calzado • Fabricación de hojas de madera para enchapado; fabricación de tableros contrachapados tableros laminados, tableros de partículas y otros tableros • Fabricación de partes y piezas de madera, de carpintería y ebanistería para la construcción • Fabricación de papel y cartón ondulado (corrugado); fabricación de envases, empaques y de embalajes de papel y cartón • Fabricación de otros artículos de papel y cartón • Actividades de impresión • Actividades de servicios relacionados con la impresión • Fabricación de productos de la refinación del petróleo • Fabricación de sustancias y productos químicos básicos • Fabricación de plásticos en formas primarias • Fabricación de caucho sintético en formas primarias • Fabricación de jabones y detergentes, preparados para limpiar y pulir; perfumes y preparados de tocador • Fabricación de otros productos químicos N.C.P. • Fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales productos botánicos de uso farmacéutico • Fabricación de formas básicas de caucho y otros productos de caucho, N.C.P. |

-
- Fabricación de formas básicas de plástico
 - Fabricación de artículos de plástico N.C.P.
 - Fabricación de vidrio y productos de vidrio
 - Fabricación de materiales de arcilla para la construcción
 - Fabricación de cemento, cal y yeso
 - Fabricación de otros productos minerales no metálicos N.C.P.
 - Industrias básicas de hierro y de acero
 - Fundición de hierro y de acero
 - Fabricación de productos metálicos para uso estructural
 - Tratamiento y revestimiento de metales; mecanizado
 - Fabricación de otros productos elaborados de metal N.C.P.
 - Fabricación de equipos eléctricos de iluminación
 - Fabricación de equipos de potencia hidráulica y neumática
 - Fabricación de otras bombas, compresores, grifos y válvulas
 - Fabricación de otros tipos de maquinaria y equipo de uso general N.C.P.
 - Fabricación de máquinas formadoras de metal y de máquinas herramienta
 - Fabricación de maquinaria para la elaboración de alimentos, bebidas y tabaco
 - Fabricación de carrocerías para vehículos automotores; fabricación de remolques y semirremolques
 - Construcción de embarcaciones de recreo y deporte
 - Fabricación de muebles
 - Fabricación de joyas, bisutería y artículos conexos
 - Fabricación de artículos y equipo para la práctica del deporte
 - Fabricación de instrumentos, aparatos y materiales médicos y odontológicos (incluido mobiliario)
 - Otras industrias manufactureras N.C.P.
 - Mantenimiento y reparación especializado de maquinaria y equipo
 - Mantenimiento y reparación especializado de equipo electrónico y óptico
 - Mantenimiento y reparación especializado de equipo eléctrico

Nota: Elaboración propia (2016) basada en datos de Cámara de Comercio de Barranquilla (2014)

Luego de esto, se procedió con la selección de manera estratégica de las empresas basados en los criterios anteriormente mencionados; para esto, se acudió a una Base de Datos proporcionada por Cámara de Comercio de Barranquilla, de la que se extrajeron 19 empresas, relacionadas en el cuadro 5, cuya actividad económica estuviera representada por estas

descripciones CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme):

- Acabado de productos textiles
- Confección de artículos con materiales textiles, excepto prendas de vestir
- Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel
- Fabricación de otros artículos textiles N.C.P.
- Tejeduría de productos textiles

3.6. Fuentes de Información

Para Arias (2012) una fuente es todo lo que suministra datos o información, estas pueden ser fuentes documentales, que proporcionan datos secundarios (fuentes impresas, audiovisuales, sólo audio y electrónicas) y fuentes vivas, que aportan datos primarios. El carácter teórico-práctico de la investigación conduce a la recolección de datos primarios, recogidos directamente del objeto de estudio por el investigador.

Tabla 2.

Relación de las unidades muestrales

| | NOMBRE | DESCRIPCIÓN CIU |
|----|--|--|
| 1 | SAAFARTEX ZONA FRANCA SAS | Confección de artículos con materiales textiles, excepto prendas de vestir |
| 2 | EXPORTEXA S.A.S. | Tejeduría de productos textiles |
| 3 | I.B.S. ZONA FRANCA S.A. | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 4 | PRIAMO LIMITADA | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 5 | DISTRIBUIDORA MORAN S.A.S | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 6 | HAMACAS EL SAQUE S.A. | |
| 7 | INDUSTRIAS SEDAL S.A. | Confección de artículos con materiales textiles, excepto prendas de vestir |
| 8 | ABUGAL S.A. | Fabricación de otros artículos textiles N.C.P. |
| 9 | CONSORCIO ABUCHAIBE S.A.S. | Acabado de productos textiles |
| 10 | DISMODA INTERNATIONAL S.A. | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 11 | MONTOYA Y RESTREPO S.A.S. | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 12 | KRUGER PARK ENTERPRISES S.A.S. | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 13 | ALTAMODA S.A.S. | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 14 | SYVER S.A.S. | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 15 | SONEN INTERNACIONAL S.A.S | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |
| 16 | URQUIJO ILLERA MONICA ELENA | Tejeduría de productos textiles |
| 17 | INDUSTRIAS YIDI S.A. | Fabricación de otros artículos textiles N.C.P. |
| 18 | SEDAS DEL CARIBE S.A.S. | Fabricación de cuerdas, cordeles, cables, bramantes y redes |
| 19 | BARRANQUILLA INDUSTRIAL DE CONFECCIONES S.A. | Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel |

Nota: Elaboración propia (2016) basada en datos de Cámara de Comercio de Barranquilla (2014)

3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En respuesta de los fundamentos teóricos que sustentan lo relacionado con las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se procedió con el análisis del objeto de estudio, considerando sus variables, dimensiones e indicadores, para lo cual se utilizará como instrumento de recolección de datos la encuesta.

La técnica seleccionada, permitirá sistematizar los aspectos relevantes que garantizarán la veracidad y pertinencia de la información que se obtendrá, mediante el diseño del instrumento

concebido desde una perspectiva intelectual y analítica, para la efectiva comprensión de su estructura y posterior interpretación de los resultados desde una perspectiva científica con relación al objeto de estudio.

Desde la perspectiva de lo planteado, la recolección de datos es la etapa posterior a la identificación del diseño y la muestra apropiada para la investigación; esto se refiere a recolectar datos pertinentes sobre los atributos, conceptos, cualidades o variables de los objetos involucrados en la investigación, lo que implica la elaboración de un plan detallado de procedimientos que lleven al investigador a reunir datos con un propósito específico (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010).

3.8. Validez del instrumento

La validez del instrumento de recolección de datos, se obtuvo mediante el juicio de expertos, para los efectos se interactuó con especialistas relacionados con la variable de Satisfacción Laboral, así como expertos en el área de las Pequeñas y Medianas Empresas del sector textil y confección, quienes emitieron su opinión con relación a los aspectos inherentes a pertinencia, relación sistémica con los objetivos y redacción de cada ítems y su vinculación con respecto a los objetivos de la investigación, las variables, dimensiones e indicadores.

3.9. Confiabilidad

En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad se refiere al grado de coherencia y consistencia de los resultados arrojados a partir de la aplicación de un instrumento de recolección de información. En el caso del instrumento aplicado, el coeficiente alfa Cronbach es de 0.926 sobre 61 elementos, lo que quiere decir que si la misma encuesta es

aplicada en varias ocasiones, la posibilidad de obtener los mismos resultados es alta, debido a que el indicador está cercano a 1. (Ver tabla 4.3).

Tabla 3.

Estadístico de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Número de elementos |
|-------------------------|----------------------------|
| 0,926 | 31 |

Fuente: Elaboración propia (2017) a partir de datos procesados en SPSS

3.10. Técnicas de análisis e interpretación de datos

El uso de técnicas para el análisis e interpretación de datos, permite al investigador conocer el comportamiento y la naturaleza del objeto de estudio. Este proceso se rige a través de la definición de métodos coherentes y sistemáticamente relacionados, los cuales conjuntamente con el criterio y dominio cognitivo, la reflexión, el análisis y crítica del investigador, así como con la fundamentación de los resultados bajo un esquema metodológico centrado en técnicas estrategias cualitativas y cuantitativas permitieron profundizar y obtener los resultados.

Para los efectos, se reafirma la necesidad de la obtención de datos significativos una vez compilada la información en el contexto que corresponda, por lo que hay que sintetizarlos, ordenarlos y relacionarlos; para esto, se deben seguir tres pasos, siendo el último opcional: codificación, tabulación y representación gráfica. En la primera etapa se busca transformar las respuestas en símbolos o números, para luego realizar su tabulación a través de la sintetización de los datos en una tabla o cuadro; con esto se logra obtener una perspectiva numérica y global del fenómeno estudiado (Vieytes, 2004).

Capítulo 4: Análisis de los Resultados

En este capítulo se expondrán los resultados obtenidos a partir de la recolección de datos, a través de figuras y tablas, cuyo propósito será lograr la confirmación o contrastación de la información teórica consultada. Los datos recaudados permitieron, por un lado, determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla, y por otro, identificar sus estrategias orientadas al recurso humano, con el fin de definir los lineamientos sobre Satisfacción Laboral característicos de las Pyme objeto de estudio.

A partir de lo anteriormente expuesto se logrará hacer un aporte relacionado con la variable objeto de estudio en las unidades de análisis determinadas, para ello, es necesario realizar un proceso descriptivo sobre ellas, cuyos resultados se obtuvieron también desde la recolección de datos y que aportan información sobre la edad de los agentes encuestados, así como su antigüedad en la organización, su nivel de formación y el cargo que ocupa.

4.1. Características de la muestra objeto de estudio

Del análisis de los datos recolectados se observa que el 50% de los empleados se ubica entre las edades de 36 y 45 años; el 35.5% entre 25 y 36 años; el 9.7% entre 46 y 55 años; el 3,2% de los encuestados es menor de 35 años; mientras que el resto tiene más de 55 años (ver figura 4).

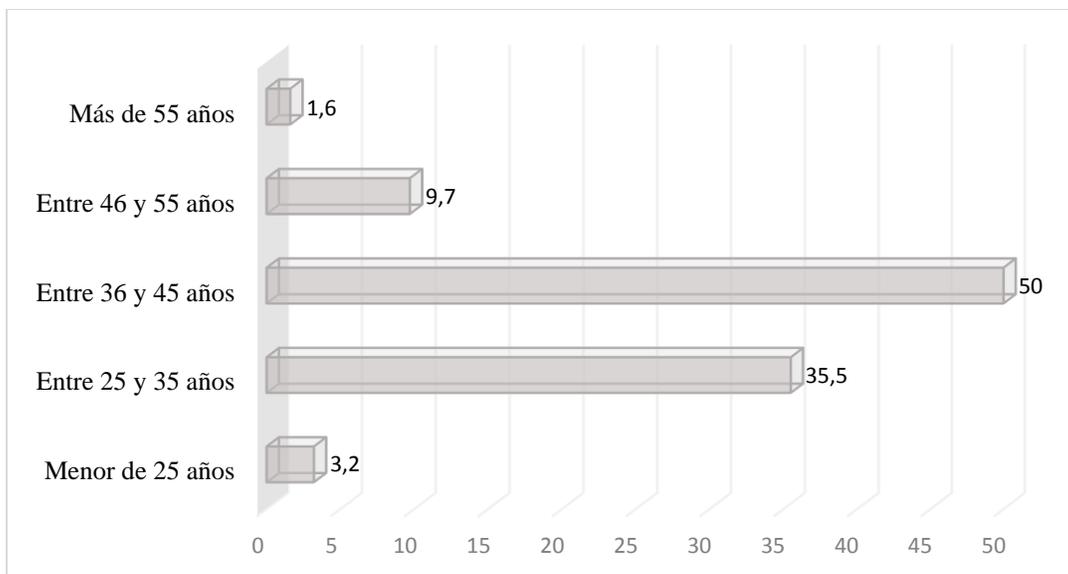


Figura 1. Edad del encuestado. Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

En lo concerniente a la experiencia que tienen en la organización, el 56,5% afirma que tiene más de 2 años laborando allí; el 25,8% tiene más de 5 años de antigüedad; el 14,5% más de 1 año; y el porcentaje restante tiene menos de 1 año de estar trabajando en la pyme exportadora del sector textil-confección relacionada (ver figura 5).

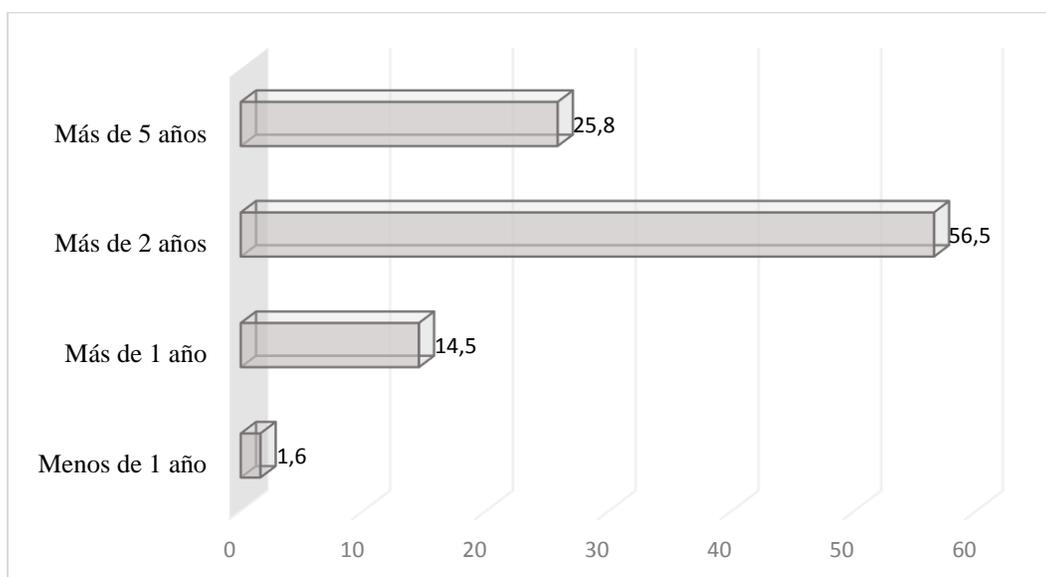


Figura 2. Antigüedad del empleado en la organización. Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

De igual forma, se consideró importante conocer cuál era el nivel de formación del encuestado, respecto a esto, se obtuvo que el 45,2% es profesional; el 41,9% tiene formación de tecnólogo; el 8,1% es especialista; y el porcentaje restante posee maestría o doctorado (ver figura 6).

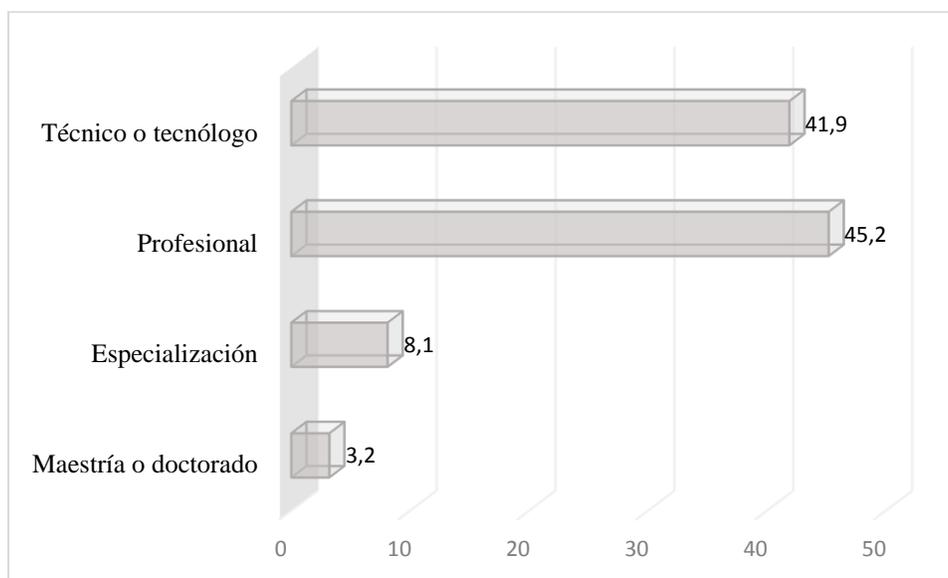


Figura 3. Nivel de formación del encuestado. Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

De acuerdo con lo expuesto en la operacionalización de la variable, a continuación, se exponen los indicadores que responden al primer objetivo específico establecido en la investigación, relacionado con la determinación del nivel de satisfacción laboral de los empleados de las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla.

Es así que teniendo en cuenta las teorías de Maslow (1954); Alderfer (1972); Herzberg (1957); Herzberg (1959); Robbins (2009); Vroom (1964); Skinner, citado por Luthans y Kreitner (1984); MacClelland (1953); Stacy Adams (1963); y Porter y Lawyer (1968), se presentan los indicadores sobre la libertad en el desempeño del trabajo, las oportunidades para usar las aptitudes/habilidades, la variedad de trabajo, la estructura de la labor, el salario, el

reconocimiento al desempeño del empleado, la sensación de seguridad en el ambiente de trabajo, la flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales, la estabilidad laboral, las oportunidades de avance en la carrera, la capacitación y formación, la relación con los compañeros, la comunicación entre los empleados y la administración y la relación con el supervisor inmediato.

4.2. La libertad en el desempeño del trabajo en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

Los trabajadores encuestados de las pyme objeto de estudio consideran que tienen libertad en el desempeño de su trabajo, toda vez que cuentan con autonomía de decisión sobre la escogencia de la que consideran la mejor manera de desempeñar su labor. De igual forma, manifiestan que tienen la suficiente libertad para organizar el trabajo que les corresponde; en función de ello, se puede afirmar que se sienten satisfechos con la dimensión estudiada.

Lo anterior encuentra sustento en los datos recolectados a partir de la aplicación del instrumento, puesto que una vez se indagó sobre el indicador “libertad en el desempeño del trabajo”, se logró conocer que la opción de respuesta que más tuvieron en común los funcionarios encuestados fue 4, correspondiente a que se encuentran satisfechos respecto al indicador en cuestión. Esto demuestra que existe una inclinación en la organización hacia darle la oportunidad a los empleados que escojan la mejor manera de hacer su trabajo, lo que se evidencia a través de la mediana, ya que más del 50% de los encuestados, se identificaron con la opción 4, satisfechos. Para este indicador, el promedio de respuesta fue de 4.5, con una dispersión de 0.897 (ver tabla 7).

En función de lo expuesto, se encuentra que los resultados contrastan la teoría X del modelo de comportamiento de McGregor (1960), quien afirma que por naturaleza, los seres humanos promedio prefieren ser dirigidos; de otro modo, ratifican las teorías de Maslow (1954); Alderfer (1972); Herzberg (1957); Herzberg (1959) ; y Robbins (2009), en donde se plantea que los seres humanos tienen necesidades que satisfacen su ser, su esencia, que ayudan a maximizar su potencial y a desarrollarse, lo que lograrán a través de su propio esfuerzo; por lo tanto, si un trabajador está satisfecho con la libertad que cuenta para desempeñar su trabajo, se sentirá motivado para realizar sus obligaciones de la mejor manera.

Tabla 1.

Libertad en el desempeño del trabajo

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|---|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| La autonomía de decisión en el desempeño de la labor. | 4,58 | 4 | 4 | 0,841 |
| La libertad para organizar el trabajo. | 4,47 | 4 | 4 | 0,953 |
| Medidas de tendencia central del indicador Libertad en el desempeño del trabajo. | 4,5 | 4 | 4 | 0,897 |

Nota: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.3. Las oportunidades para usar las aptitudes/habilidades en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

En relación a las oportunidades para utilizar las aptitudes/habilidades en el contexto de las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, los resultados concuerdan con que los empleados encuestados que laboran en las empresas objeto de estudio se encuentran satisfechos con la posibilidad de realizar tareas en las que se desempeñan de la mejor manera,

con el apoyo brindado por la organización para el desarrollo de la creatividad, y con la importancia que la organización le otorga a los aportes que realizan.

En ese sentido, los resultados demuestran que la respuesta en la que más coincidieron los empleados fue la opción 4, por tanto, se encuentran satisfechos con el indicador estudiado. Además, esto se confirma con la media aritmética que se obtuvo, que fue de 4.5, ubicando la opinión de los empleados entre las opciones de satisfecho y algo más que satisfecho, y la mediana, que indica que más del 50% de los empleados respondió la opción 4, teniendo un grado de dispersión de 0.95 (ver tabla 8).

Ello encuentra sustento en las teorías de Maslow (1954), Herzberg (1957), Vroom (1964); Skinner, citado por Luthans y Kreitner (1984); MacClelland (1953); y Robbins (2009) quienes mencionan que los empleados se sienten motivados al poder usar su imaginación y creatividad, que necesitan que sus aportes sean acogidos por sus compañeros, lo que va muy relacionado con las necesidades de aceptación y estima. Contrario a esto, los resultados obtenidos a partir del instrumento de recolección de datos, se oponen a los supuestos de la teoría X de McGregor (1960), en donde se menciona que los seres humanos sienten un rechazo al trabajo, que es inherente a su naturaleza.

Tabla 2.

Oportunidades para usar las aptitudes/habilidades

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|---|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| La posibilidad de realizar tareas en las que se desempeña de mejor manera. | 4,56 | 5 | 5 | 1,05 |
| El apoyo brindado por la organización para el desarrollo de la creatividad. | 4,34 | 4 | 4 | 0,94 |
| La importancia que le dan a los aportes que realiza. | 4,47 | 4 | 4 | 0,844 |
| Medidas de tendencia central del indicador Oportunidades para usar las aptitudes/habilidades | 4,5 | 4 | 4 | 0,95 |

Nota: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.4. La variedad de trabajo en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

La variedad de trabajo en las Pyme objeto de estudio se encuentra sustentada por la diversidad de las tareas que le son asignadas a los trabajadores, quienes son las unidades de análisis, y por la participación que ellos tienen en otras áreas funcionales, es decir, la organización no los limita a que sólo realicen aportes en lo que compete al desarrollo de su labor, si no que puede ayudar a cumplir los objetivos propios y organizacionales trazados a través de la intervención en esas otras áreas.

El soporte de lo antes mencionado se encuentra en las cifras arrojadas, en donde se muestra que los empleados están algo más que satisfechos en lo relacionado con la variedad de las tareas asignadas, al demostrarse que la mayoría de los encuestados escogió la opción 5. Por su parte, la media aritmética es de 4.37, y la mediana es de 5, lo que quiere decir que más del 50% de los encuestados dijo que se encontraba algo más que satisfecho con el ítem. De otro modo, más del 50% de los empleados respondieron que se encuentran satisfechos con la

participación que tienen en otras áreas funcionales, opción 4, siendo ésta también la respuesta más escogida; la desviación estándar para el indicador “variedad de trabajo” es de 0.959 (ver tabla 9).

Estos resultados contrastan lo expuesto en la teoría X de McGregor (1960) en cuanto supone que los seres humanos no tienen ambiciones, cuando con los datos recolectados se demuestra todo lo contrario, teniendo en cuenta que ellos se sienten satisfechos entre más variedad tengan de tareas y más participación posean en otras áreas. No obstante, los resultados confirman los aportes realizados por Maslow (1954) en lo concerniente a las necesidades de estima; por McGregor (1960) y los postulados de la teoría Y; y por Robbins (2009) y la exposición que realiza sobre atributos de trabajo.

Tabla 3.

Variedad de trabajo

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|---|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| La variedad de tareas asignadas. | 4,37 | 5 | 5 | 0,966 |
| La participación en otras áreas funcionales. | 4,31 | 4 | 4 | 0,951 |
| Medidas de tendencia central del indicador Variedad de trabajo | 4,34 | - | 4,5 | 0,959 |

Nota: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.4. La estructura de la labor en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

Las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla se caracterizan por brindarles a sus empleados satisfacción en cuanto a la estructura de la labor que le es asignada a cada uno de ellos; en este orden de ideas, los agentes abordados se sienten plenamente conformes

con la responsabilidad que la organización le ha asignado y con la claridad con que ésta les expone la actividad a desempeñar.

En relación a ello, los datos recolectados respecto al indicador “estructura de la labor” demuestran que la opción que más se repite dentro de las respuestas de los encuestados fue la 6, equivalente a que se encuentran muy satisfechos; en la media aritmética el promedio es de 5.08 y la opción que escogieron más del 50% de los individuos que conforman la muestra, fue la 6. La dispersión arrojada fue de 0.878 (ver tabla 10).

Es así que lo expuesto refuta la teoría de McGregor (1960), en cuanto el autor menciona que las personas no están motivadas por las responsabilidades que se le pueden asignar, y que por el contrario, huyen de ellas. Pero además de esto, afirma los postulados de Maslow (1954), Alderfer (1972), Herzberg (1959), Vroom (Vroom, 1964); McClelland (1953); y Robbins (2009), teniendo en cuenta las afirmaciones que hacen sobre los empleados, y en general todos los seres humanos, que tienen la necesidad de sentirse importantes, con poder, de autorrealizarse y de crecer, aspectos que logran con la satisfacción que tienen sobre las responsabilidades asignadas, y la claridad sobre lo que conlleva dicha responsabilidad.

Tabla 4.

Estructura de la labor

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|---|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| La responsabilidad que se le ha asignado. | 4,98 | 6 | 5 | 0,859 |
| La claridad que tiene sobre la labor a desempeñar. | 5,18 | 6 | 5 | 0,897 |
| Medidas de tendencia central del indicador estructura de la labor. | 5,08 | 6 | 5 | 0,878 |

Nota: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.5. El salario en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

En lo que respecta al salario que reciben los empleados de las Pyme objeto de estudio, ubicadas en Barranquilla, los empleados consideran que éste indicador se encuentra acorde a la labor que desempeñan, así como también se sienten seguros sobre el pago de su seguridad social. Por tanto, se afirma que existe satisfacción respecto al pago recibido.

Los datos que sustentan el párrafo anterior arrojan que la respuesta que más se repitió entre los empleados encuestados fue la 4, queriendo esto decir que ellos se encuentran satisfechos con el salario que reciben; en lo que respecta a la garantía que tienen sobre el pago de la seguridad social, la opción de respuesta que más se repitió fue la 5, siendo que los empleados se encuentran algo más que satisfechos. El promedio de respuesta del indicador “salario” fue 4.81 y la mediana, correspondiente a lo que respondió más del 50% de los empleados fue la opción 5, siendo de 0.738 la dispersión arrojada (ver tabla 11).

Los datos encuentran sustento en las teorías de McGregor (1960); Maslow (1954); Alderfer (1972); Stacy Adams (1963); Robbins (2009); y Porter y Lawyer (1968), quienes dicen que el nivel de compromiso y de satisfacción en el trabajo aumenta con relación al salario recibido, así como cuando se suplen las necesidades de seguridad y de existencia de los empleados, que por lo general, son superadas con el pago que se recibe por el trabajo realizado. De igual forma, hacen referencia a la búsqueda de equidad, que es un común denominador entre los seres humanos, aspecto que se puede lograr a través de la recepción del salario apropiado.

Tabla 5.

Salario

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|--|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| El salario recibido de acuerdo a la labor desempeñada. | 4,77 | 4 | 5 | 0,777 |
| La garantía que ofrecida por la compañía sobre el pago de la seguridad social. | 4,85 | 5 | 5 | 0,698 |
| Medidas de tendencia central del indicador salario. | 4,81 | - | 5 | 0,738 |

Nota: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.6. El reconocimiento al desempeño del empleado en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

El indicador “reconocimiento al desempeño de los empleados” en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barraquilla, fue medido a través de los elogios que los trabajadores que lo merecen, reciben por parte de la organización. Allí se evidenció que los encuestados son reconocidos siempre y cuando cumplan con los objetivos que le han sido trazados, lo que no sólo significa para ellos un sentimiento de satisfacción, sino que de una u otra forma, esto les ayuda a ganar el respeto y la admiración de sus compañeros de trabajo.

En las estadísticas arrojadas a partir de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se evidenció que los empleados están satisfechos con los elogios que reciben, siendo 4 la opción de respuesta que más escogieron los encuestados; es así que más del 50% de los empleados escogió la misma opción, quedando un promedio de 4.27 y una desviación estándar de 1.133 (ver tabla 12).

Lo mencionado en los resultados expuestos sustenta la teoría expuesta por Skinner, citado por Luthans y Kreitner (1984); por Robbins (2009); y por Maslow (1954), quienes afirman que

el reconocimiento a un buen desempeño de la labor constituye una motivación, que se traduce en términos de satisfacción laboral en cuanto los empleados pretenden ser reconocidos para suplir las necesidades que deben suplir para llegar a la autorrealización.

Tabla 6.

Reconocimiento al desempeño del empleado

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|---|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| Los elogios recibidos por parte de la administración. | 4,27 | 4 | 4 | 1,133 |
| Medidas de tendencia central del indicador reconocimiento al desempeño del empleado. | 4,27 | 4 | 4 | 1,133 |

Nota: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.7. La sensación de seguridad en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

En las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla los empleados experimentan una sensación de seguridad en el trabajo, toda vez que la organización les brinda asistencia médica; también, consideran que existe la higiene apropiada y comodidad en su puesto de trabajo, lo que hace que las labores asignadas sean realizadas de manera placentera.

De la información estadística obtenida se tiene que la moda de respuesta respecto al indicador “sensación de seguridad en el ambiente de trabajo” es 4, es decir, la opción más escogida por los empleados es que se encuentran satisfechos; la media aritmética, que se refiere al promedio de respuesta, es de 4.43; la mediana indica que más del 50% de los empleados indicó que se encuentran satisfechos; la desviación estándar es de 0.978 (ver tabla 13).

Tabla 7.

Sensación de seguridad en el ambiente de trabajo

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|--|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| La asistencia médica disponible. | 4,48 | 4 | 4 | 0,936 |
| La higiene en el puesto de trabajo. | 4,37 | 4 | 4 | 0,996 |
| La comodidad en el puesto de trabajo. | 4,44 | 4 | 4 | 1,002 |
| Medidas de tendencia central del indicador sensación de seguridad en el ambiente de trabajo | 4,43 | 4 | 4 | 0,978 |

Fuente: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

Trayendo a colación las bases teóricas, se reafirma lo expuesto por Robbins (2009) y en la teoría de la motivación de Herzberg (1959), donde si bien el autor menciona que los factores de mantenimiento, higiene y contexto laboral no son determinantes en los sentimientos de satisfacción o insatisfacción de los empleados, sí son decisivos para que los niveles de confort que experimenten sean elevados, alejándolos de la sensación de descontento que puedan llegar a sentir.

4.8. La flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

Los empleados de las Pyme exportadoras del sector en cuestión reconocen que están satisfechos con la flexibilidad que la organización les otorga en pro tener un balance en su vida personal y en su trabajo, toda vez que los horarios de trabajo son los estipulados, es decir, los trabajadores conocen y afirman que saben la hora exacta de entrada y de salida; también sostienen que en casos necesarios, se les concede permiso para ir a citas médicas, cuando tienen calamidades personales o cuando están enfermos.

Lo expuesto se sustenta con los resultados de los datos recolectados, en donde se evidencia que la opción de respuesta más escogida por encuestados para el indicador “flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales” fue 4, correspondiente a satisfecho; la mediana, que representa la respuesta que fue escogida por más del 50% de los agentes abordados, fue 5, es decir, los empleados se encuentran algo más que satisfechos con el indicador. La media aritmética, es decir, el promedio de respuesta fue de 4.7, y la desviación estándar de 0.934 (ver tabla 14).

Lo expresado corroboraría los aportes de Robbins (2009) y la teoría de las necesidades de Maslow (1954), teniendo en cuenta que el autor argumenta que unos de los motivadores que conllevan a la satisfacción de los trabajadores son las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad, que van arraigadas al ser humano. Entonces, al momento de saber que se cuenta con la disposición por parte de la organización para tener claro con qué momentos libres, fuera de trabajo, se cuenta, se están estimulando los motivadores mencionados.

Tabla 8.

Flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|--|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| El horario de trabajo. | 4,66 | 4 | 5 | 0,829 |
| Los permisos otorgados en casos necesarios (enfermedad, cita médica, calamidad familiar, etc). | 4,74 | 4 | 5 | 1,039 |
| Medidas de tendencia central del indicador flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales. | 4,7 | 4 | 5 | 0,934 |

Fuente: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.9. La estabilidad laboral en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

La estabilidad laboral de los trabajadoras en las Pyme objeto de estudio, se percibe como un indicador que produce satisfacción, teniendo en cuenta que los empleados consideran que cuentan con un tipo de contrato apropiadas, lo que hace que se sientan más tranquilos y un seguros sobre la permanencia que tendrán en el lugar. Además, consideran las razones por las que sus compañeros han sido despedidos, son justas, por lo tanto, los empleados tienen la certeza que si no faltan a las reglas establecidas por la organización o si no incumplen con las labores asignadas, no serán despedidos.

Los datos estadísticos confirman lo expuesto, teniendo en cuenta que en los ítems relacionados con la estabilidad del empleo y con el tipo de contrato vinculante a la organización, la opción de respuesta que más se repitió fue la 5, correspondiente a algo más que satisfecho; para ambos casos más del 50% de los encuestados tuvieron la misma opinión. Por su parte, en el ítem que hace referencia a las razones por las que sus compañeros han sido despedidos, la moda y la mediana fueron de 4, es decir, satisfechos. El promedio de respuesta del indicador fue de 4.3 y la desviación estándar de 0.97 (ver tabla 15).

La teoría que soporta los resultados hallados es la de Skinner, citado por Luthans y Kreitner (1984), quienes afirman que los individuos se motivan en un entorno laboral bien diseñado. También se sustentan los resultados con los postulados de Robbins y Judge (2009), cuando identifican la estabilidad laboral como un atributo presente en el empleo, y que de suplirse las necesidades que de él derivan, se producirá una sensación de satisfacción en los empleados.

Tabla 9.

Estabilidad Laboral

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|--|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| La estabilidad del empleo. | 4,56 | 5 | 5 | 0,898 |
| El tipo de contrato que lo vincula a la organización. | 4,73 | 5 | 5 | 0,728 |
| Las razones por las que sus compañeros han sido despedidos. | 3,69 | 4 | 4 | 1,288 |
| Medidas de tendencia central del indicador estabilidad laboral. | 4,3 | 5 | 4,67 | 0,97 |

Fuente: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.10. Las oportunidades de avance en la carrera en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

En las Pyme estudiadas, los empleados están satisfechos con las oportunidades de avance que la organización le ofrece en su carrera profesional, esto se logra a través de las posibilidades que tienen de ser promovidos, de los ascensos que han tenido en los años que han estado laborando en la empresa, y de los planes de carrera que son impulsados a nivel interno, es decir, que sólo benefician a los empleados actuales y no a los potenciales.

Las cifras arrojadas respecto al indicador “oportunidades de avance en la carrera”, demuestran lo antes mencionado, considerando que la respuesta que más se repitió fue la opción 4, es decir, los empleados se encuentran satisfechos, el promedio de respuesta tuvo una media de 4.44 y la desviación estándar fue de 0.956 (ver tabla 16).

Lo mencionado encuentra soporte en las teorías de Maslow (1954); Robbins (2009), Alderfer (1972); Vroom (1964); Porter y Lawler (1968); y McClelland (1953), puesto que sostienen que los empleados encuentran motivación cuando ven la posibilidad progresar, lo que

se puede lograr a través de un ascenso o promoción. Entonces, conociendo experiencias propias o de sus compañeros, en las que se reflejen cómo de manera justa se va avanzando y obteniendo un cargo cada vez mejor, los empleados se sentirán mucho más satisfechos.

Tabla 10.

Oportunidades de avance en la carrera

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|--|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| Las oportunidades que tiene de ser promovido/ascendido. | 4,63 | 4 | 5 | 1,044 |
| Los ascensos que ha tenido durante el tiempo que ha permanecido en la compañía. | 4,44 | 4 | 4 | 0,88 |
| Los planes de carrera que promueve la organización. | 4,27 | 4 | 4 | 0,944 |
| Medidas de tendencia central del indicador oportunidades de avance en la carrera. | 4,44 | 4 | 4,33 | 0,956 |

Fuente: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.11. La capacitación y la formación en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

En lo concerniente a la capacitación y la formación que reciben los empleados de las Pyme exportadoras estudiadas, se afirma que se benefician con este tipo de apoyo con el fin de mejorar la labor que desempeñan, a través de capacitaciones, cursos de entrenamiento y espacios otorgados para seguir con su formación académica.

Los datos estadísticos que sustentan lo afirmado, arrojan que los agentes encuestados consideran que están satisfechos con la capacitación continua que reciben para realizar su labor, y con la flexibilidad de horarios para formarse académicamente, pues en estos ítems la respuesta escogida fue 4; por su parte, el ítem sobre el entrenamiento recibido para realizar el trabajo que

les corresponde, demostró que los empleados se encuentran algo más que satisfechos, pues la respuesta más escogida fue el 5. Con respecto al indicador general, sobre “capacitación y formación” la media aritmética que soporta los resultados fue de 4.51, la mediana de 5, correspondiente a algo más que satisfecho, y la desviación estándar de 0.937 (ver tabla 17).

Lo hallado sustenta las teorías de Maslow (1954); Robbins (2009); Alderfer (1972); Vroom (1964); Porter y Lawler (1968); y McClelland (1953), porque estos autores afirman que hay ciertas acciones o situaciones que motivan a los empleados en el quehacer de su labor, en ese caso son las ayudas que reciben para tener un mejor estatus académico y en el trabajo, todos los seres humanos están en pro de alcanzar las metas trazadas por sí mismos y de superarse.

Tabla 11.

Capacitación y formación

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|---|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| La capacitación brindada para mejorar el desempeño de su labor. | 4,52 | 4 | 5 | 0,971 |
| El entrenamiento recibido para realizar de manera correcta la labor asignada. | 4,5 | 5 | 5 | 1,036 |
| La flexibilidad de los horarios en pro de la formación académica. | 4,53 | 4 | 5 | 0,804 |
| Medidas de tendencia central del indicador capacitación y formación. | 4,51 | 4 | 5 | 0,937 |

Fuente: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.12. La relación entre compañeros en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

En las Pyme estudiadas, se percibe un ambiente de satisfacción sobre la relación entre los compañeros de trabajo, teniendo en cuenta que la organización brinda oportunidades de

esparcimiento con el fin de promover espacios propicios donde los lazos de compañerismo entre empleados se fortalezcan. Ello se evidencia a través de los datos estadísticos arrojados, en donde la opción de respuesta que más se repitió con el indicador en cuestión fue 4, correspondiente a satisfecho, la mediana indica que más del 50% de los empleados escogieron la misma opción; la media aritmética fue de 4.45 y la desviación estándar de 0.803 (ver tabla 18).

Esto concuerda con las teorías planteadas por Maslow (1954); Robbins (2009); y Alderfer (1972) quienes hablan de las necesidades de asociación y de relación, que consisten en la búsqueda constante de la aceptación de las personas que están a nuestro alrededor, situación que las empresas pueden promover y suplir a través de esa creación de espacios de esparcimiento, es por esto que se afirma que se está yendo por el camino correcto para alcanzar la satisfacción de los empleados con respecto al indicador en cuestión.

Tabla 12.

Relación con los compañeros

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|--|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| Las oportunidades de esparcimiento que brinda la administración para promover la relación entre los empleados. | 4,45 | 4 | 4 | 0,803 |
| Medidas de tendencia central del indicador relación con los compañeros. | 4,45 | 4 | 4 | 0,803 |

Fuente: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.13. La Comunicación entre los empleados y la administración en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

Se experimenta un sentimiento de satisfacción, en los empleados de las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, en cuanto al indicador “comunicación

entre los empleados y la administración”. Estos trabajadores, quienes fueron los agentes abordados, consideran que los canales de comunicación entre los directivos de la organización y el resto de los empleados son los apropiados para lograr el objetivo de alcanzar una relación cordial entre ellos.

Las estadísticas arrojadas previa recolección de datos a través del instrumento desarrollado, indican que la opción que más se repitió fue la de algo más que satisfecho, respuesta 5; opción que también fue la más escogida por más del 50% de los agentes abordados. La media aritmética fue de 4.52 y la desviación estándar de 0.933 (ver tabla 19).

Maslow (1954); Robbins (2009); y Alderfer (1972) previeron la situación presentada en este caso de estudio, porque afirman que en el contexto laboral debe existir un ambiente en donde primen las buenas relaciones, de esta forma, los empleados se sentirán motivados para ir a trabajar, el trabajo en equipo se facilitará y se sentirán parte importante de la organización.

Tabla 13.

Comunicación entre los empleados y la administración

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|---|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| Los canales de comunicación dispuestos entre los empleados y la administración. | 4,48 | 5 | 5 | 0,882 |
| La comunicación por parte de la administración sobre los asuntos que a usted le afectan. | 4,56 | 5 | 5 | 0,985 |
| Medidas de tendencia central del indicador comunicación entre los empleados y la administración. | 4,52 | 5 | 5 | 0,933 |

Fuente: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.14. La relación entre los empleados y el supervisor inmediato de las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

En las Pyme exportadoras del sector textil confección de Barranquilla existe una relación cordial con el supervisor inmediato de los trabajadores encuestados, toda vez que ellos afirman tener una medición de resultados justa y objetiva, aspecto importante en la realización de la labor de una manera adecuada, pues el esfuerzo realizado por cada uno es otorgado a quien corresponde.

En el indicador “relación con el supervisor inmediato” se obtuvo que la respuesta que más se repitió fue la 4, siendo la moda la opción de satisfecho; la respuesta que fue escogida por más del 50% de los empleados fue la de algo más que satisfecho, correspondiente a la opción 5. La media aritmética es de 4.65 y la desviación estándar es de 0,87 (ver tabla 20).

Esto se soporta con las teorías de Maslow (1954); Robbins (2009); y Alderfer (1972), en cuanto ellos afirman que existe una necesidad inherente al ser humano de tener buenas relaciones con el entorno, lo mismo ocurre en caso de los trabajadores y sus supervisores, pues estos últimos son las personas a las que los empleados deben rendir cuentas; por lo tanto, al existir una relación cordial entre ellos, se estaría garantizando sentimientos de satisfacción por el carácter justo y amable de los mencionados vínculos.

Tabla 14.

Relación con el supervisor inmediato

| <i>Práctica</i> | <i>Media</i> | <i>Moda</i> | <i>Mediana</i> | <i>Desviación estándar</i> |
|---|--------------|-------------|----------------|----------------------------|
| La medición de resultados de su trabajo realizados por el supervisor. | 4,65 | 4 | 5 | 0,87 |
| Medidas de tendencia central del indicador relación con el supervisor inmediato. | 4,65 | 4 | 5 | 0,87 |

Fuente: Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

4.15. Estrategias de satisfacción laboradas implementadas en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla

Las estrategias de satisfacción laboral implementadas en las pyme exportadoras del sector textil-confección van encaminadas hacia la capacitación de los empleados, teniendo en cuenta las necesidades de la organización; pero también son construidas en procura de alcanzar un apropiado plan de comunicaciones interno. De otro modo, en el sector objeto de estudio existe una débil aplicación de estrategias encaminadas a promover ascensos o planes de carrera, así como incentivos por los objetivos cumplidos.

Lo anterior encuentra sustento en la aplicación del instrumento de recolección de datos, en donde se evidenció que el 40% de los encuestados considera que en la organización se implementan estrategias con el fin de brindarles capacitaciones a los empleados; el 37% considera que hay estrategias para construir o fortalecer un plan de comunicaciones interno; el 13% afirma que se aplican estrategias de incentivos; 7 el 10% sostiene que la organización considera las estrategias para promover planes de carrera (ver figura 7).

Fuentes Navarro (2012) afirma que unas de las estrategias que se deben implementar para la satisfacción del recurso humano son las de comunicación asertiva entre jefes y subalternos, teniendo en cuenta que la comunicación es una herramienta de gran importancia en la vida de los seres vivos, a través de la cual se hace posible la transmisión de información. Es por ello, que en el ambiente laboral la comunicación representa beneficios para la empresa, toda vez que los empleados realizan mejor su trabajo, minimizan recursos, por ende costos, y hay una mejor relación interpersonal entre los compañeros.

Por su parte, Serrato Martínez (2011) sostiene que para mantener un clima organizacional agradable, es necesario que las empresas construyan estrategias basadas en el talento humano,

que constituye su principal fortaleza. Por tanto, el autor expone dos estrategias sustentada sobre la base antes descrita, la primera es conquistar el mercado interno, la gente, y la segunda es prepararlos para competir y ganar; es por ello que el Empowerment , que consiste en empoderar a la gente en su trabajo, y lograr que ellos lo realice de la mejor manera, se alcanza a través de capacitaciones; de generaciones de oportunidades para el desarrollo personal y profesional, basado en el reconocimiento de los logros; de promover el desarrollo y el crecimiento del personal a través de un sistema basado en Coaching; de reconocer económicamente el esfuerzo de los empleados; de mantener el nivel de confianza en la dirección y garantizar la efectividad de los canales de comunicación.

Con estos ítems se dio respuesta al segundo objetivo específico, encaminado a identificar las estrategias orientadas al recurso humano, presentes en las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla.

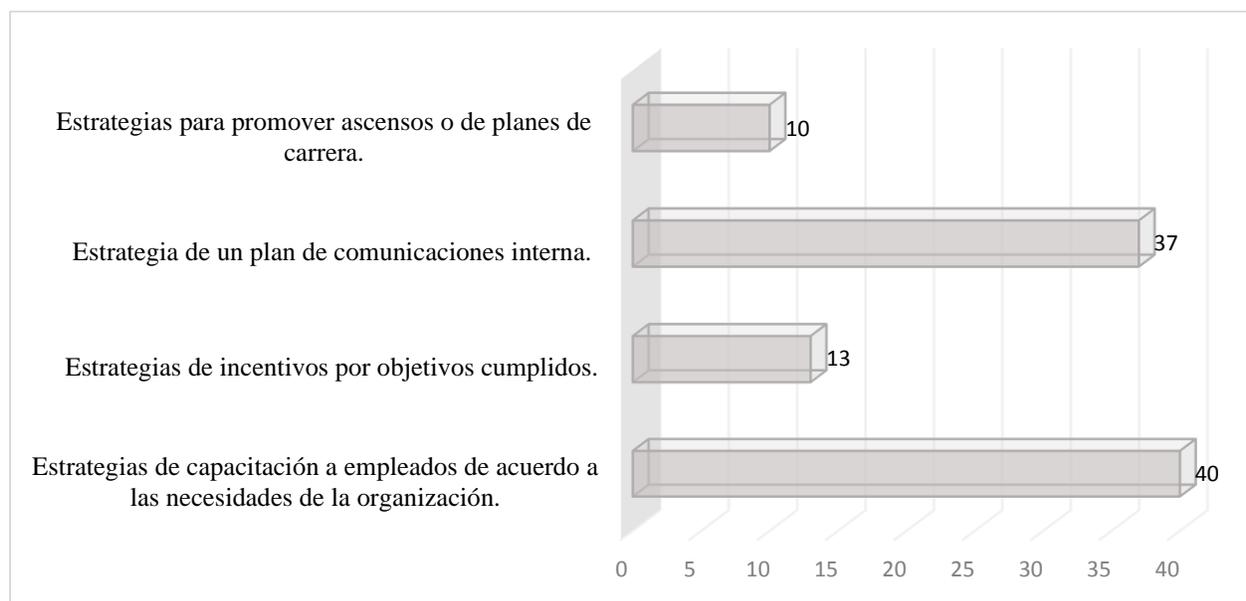


Figura 4. Estrategias de satisfacción laboral implementadas. Elaboración propia (2017), basada en la encuesta aplicada, 2017.

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de haber analizado el problema, haber hecho la revisión teórica, haber aplicado el instrumento de recolección de información, y de haber analizado los resultados encontrados; luego de ello, se expondrán una serie de recomendaciones, que el autor realiza desde su punto de vista, sustentado en el estudio realizado. Todo lo anterior, con el fin de responder al objetivo general de la investigación, referente a la proposición de estrategias de satisfacción laboral que podrán ser implementadas en las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla.

5.1. Conclusiones

Con el fin de responder a la formulación del problema, que conllevó al establecimiento del objetivo general, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental transeccional descriptivo. Por su parte, la recolección de datos fue efectuada previa aplicación de un cuestionario con escala ordinal, tipo Likert, las opciones de respuesta estaban diseñadas en una escala del 1 al 6, así: 1. Muy Insatisfecho 2. Algo Insatisfecho 3. Insatisfecho 4. Satisfecho 5. Algo más que Satisfecho 6. Muy Satisfecho. Allí se recolectó la evidencia empírica necesaria para cumplir con los objetivos propuestos y realizar las conclusiones sobre el tema.

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico, que hace referencia a determinar el nivel de satisfacción laboral en las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, se afirma que los empleados de estas empresas se encuentran satisfechos en su ambiente laboral, teniendo en cuenta que todos los ítems formulados en el cuestionario tuvieron

respuestas de 4 y de 5. Por tanto, los resultados obtenidos son generalizables para la población en cuestión.

Los aspectos tenidos en cuenta en la recolección de información fueron todos los atributos presentes en el trabajo, es decir, se encuestó a los empleados sobre los sentimientos que ellos tenían acerca de cada uno de los elementos característicos de su trabajo, incluyendo el salario; los reconocimientos e incentivos; los canales de comunicación; la relación con los compañeros, jefes y directivos; la comodidad e higiene; sus anhelos de progresar; entre otros.

El segundo objetivo específico estuvo dirigido a identificar las estrategias orientadas al recurso humano presentes en las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, en donde se pudo conocer que las estrategias de la organización van dirigidas a la capacitación de los empleados y hacia el fortalecimiento de un plan de comunicaciones interno. De otro modo, los agentes encuestados reconocieron que las organizaciones carecen de estrategias orientadas al incentivo por objetivos cumplidos, así como también son escasas las estrategias que buscan promover ascensos o que buscan darle la oportunidad a los empleados de participar en planes de carrera.

Lo antes expuesto conlleva a afirmar que no existen las suficientes estrategias que, al ser implementadas, traigan consigo la satisfacción de los empleados, siendo este un aspecto importante para que ellos se sientan a gusto en el ejercicio de su labor. Por ello, es necesario fortalecer este punto, para lograr que los empleados saquen lo mejor de sí y contribuyan a la consecución de los objetivos organizacionales planteados.

El tercer objetivo se centra en la definición de lineamientos de Satisfacción Laboral para las Pyme exportadoras del sector Textil-Confección de Barranquilla. Es decir, definir los rasgos característicos referentes a la variable de estudio que están presentes en las empresas

analizadas. Esto se logró a partir de la recolección de datos, estando conformado por los hallazgos realizados a partir del cumplimiento del primer y segundo objetivo, por tanto, se afirma que las pyme objeto de estudio se caracterizan por tener empleados que están laboralmente satisfechos, lo que produce según lo expuesto por Robbins (2009); Herzberg (1959); MacClelland (1953); y Bravo (1996), la obtención de mejores resultados, y por ende la consecución de objetivos para lograr las metas trazadas.

Adicionalmente, se definieron lineamientos sobre las estrategias presentes en las pyme que son implementadas para alcanzar, mantener e incrementar la satisfacción de sus empleados, encontrándose que las capacitaciones y la comunicación al interior de la organización son aspectos que son trabajados, y que por consiguiente, producen sentimientos de satisfacción; mientras que se deben fortalecer las estrategias encaminadas a los incentivos y ascensos, que son de los aspectos que producen más satisfacción, siempre y cuando se garanticen, de lo contrario puede generar sentimientos de inconformidad e insatisfacción.

En síntesis, se afirma que las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla se preocupan por mantener la satisfacción laboral de sus empleados, pero se hace necesario que sean implementadas estrategias que garanticen su impacto en cada uno de los atributos presentes en el empleo, para que de esta forma, sin excepción, los empleados se sientan a gusto para desempeñar su labor de la mejor manera.

5.2. Recomendaciones

A partir de las conclusiones presentadas, una serie de debilidades en cuanto a las estrategias que conllevan a la satisfacción laboral de los empleados, fueron evidenciadas, razón por la cual se hace necesaria la realización de recomendaciones que procuren trabajar la

satisfacción de los empleados en las áreas no fortalecidas, con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores y lograr las metas que se tienen con cada uno de ellos.

5.2.1. Propuesta de estrategias de Satisfacción Laboral para las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla.

En ese sentido, se expondrán estrategias que serán motivadoras para los empleados, y que por ende, produzcan satisfacción en ellos. La recomendación de estas estrategias estuvo centrada en los aspectos en los que se encontró más debilidad, y que a la vez son los que más motivación pueden generar por encima de otros puntos como lo son los relacionados con las capacitaciones y la comunicación interna, siendo los mencionados aspectos los incentivos y los ascensos.

Los seres humanos buscamos, por naturaleza, el beneficio propio, siendo éste más valorado si es en término de dinero; por tanto, si se recibiera un incentivo por la labor realizada, por el cumplimiento de objetivos y alcance de metas, además del salario recibido, los empleados sentirían una gran motivación al realizar su trabajo, y al recibirlo estarían experimentando una satisfacción de satisfacción.

Lo mismo ocurre con la expectativa ante un ascenso o ante las oportunidades que brinde la empresa de realizar planes de carrera, siendo también de gran motivación para los empleados, quienes se sentirían incentivados cada día al momento de ir a trabajar y cumplirían su labor de la manera adecuada porque estarían esperando progresar cuando las condiciones justas se den.

Desde las dos perspectivas antes expuesta, se experimentarán beneficios de doble vía, teniendo en cuenta que los trabajadores estarían recibiendo una recompensa, y que la organización estaría obteniendo insumos para lograr competitividad dentro del sector.

Entonces las estrategias que surgen a partir del estudio realizado y que se presentan como recomendaciones para ser acogidas por las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, son:

- Construir un documento público en donde se estipulen los incentivos que recibirán los empleados al cumplir con las metas que la organización les ha estipulado para alcanzar.
- Establecer lineamientos que permitan darle a conocer a los empleados cuándo pueden ser beneficiados con un ascenso.
- Incorporar en la organización el proceso de Outplacement¹, para garantizar que los empleados puedan ascender, incluso en otra empresa, si en la que labora no existen en el momento oportunidades de este tipo.
- Elaborar planes de carrera teniendo en cuenta las necesidades de la organización y beneficiar a los empleados que han realizado su labor de la mejor manera y que cumplen con las expectativas que la organización tiene para ser más competitiva.

De esta manera, se logró dar alcance al objetivo general de la investigación, relacionado con la proposición de estrategias para lograr la satisfacción laboral de los empleados de las pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, a partir del estudio de las características y rasgos presentes actualmente en ellas.

¹ Proceso de cambio, a través del cual una persona realiza una transición desde una organización a otra, con la asistencia de un psicólogo especialista en el cambio de empleo y en el marketing de las habilidades personales. (Echeverría Márquez, 2002)

Referencias

- Alderfer, C. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. Nueva York: Free Press.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A. .
- Barba, A., & Montoya, M. T. (2013). De la planeación al pensamiento estratégico. Aproximación a un debate inconcluso. *Administración y Organizaciones*, 51-77.
- Bayo, A., & Merino, J. (2002). Human Resource Management, Strategy and Operational Performance in the Spanish Manufacturing Industry. *Management*, 175-199.
- Boada, J., & Tous, J. (1993). Escalas de Satisfacción Laboral: Una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología*, 151-166.
- Bravo, M., Peiró, J., & I., R. (1996). Satisfacción Laboral. *Tratado de Psicología del Trabajo*, 343-394.
- Cala, A. (2005). Situación y Necesidades de la Pequeña y Mediana Empresa. *Civilizar*, 1-22.
- Cervo, A. L., & Bervian, P. A. (1979). *Metodología Científica*. Bogotá: McGraw Hill Latinoamericana.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima y Satisfacción Laboral en Instituciones Públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Conocimiento, Innovación y Emprendedores: Camino al futuro*, 3490-3507.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría Deneral de la Administración*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Contreras Contreras, M. L. (2013). Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013. *Tesis para optar al título de Magister en Enfermería con énfasis en Gerencia en Servicios de Salud y Enfermería*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

- Díaz Palomo, M. V. (Octubre de 2006). La Relación entre la Satisfacción Laboral y el Ausentismo del docente del Colegio Capouilliez. Ciudad de Guatemala , Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala .
- Díaz-Cabrera, D., Isla-Díaz, R., Rolo-González, G., Villegas-Velázquez, O., Ramos-Sapena, Y., & Hernandez-Fernaund, E. (2008). La salud y la seguridad organizacional desde una perspectiva integradora. *Papeles del Psicólogo*, 83-91.
- Dirección general de Industria y de la pequeña y mediana empresa. (2014). *Estadísticas Pyme. Evolución e Indicadores*. Madrid: Centro de Publicaciones Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Dirección General de Industria y de la Pyme. (2015). *Retrato de las Pyme 2015*. Madrid: Centro de publicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Echeverría Márquez, M. (2002). Otplacement: una alternativa para la desvinculación laboral. Chile.
- Eyssautier de la Mora, M. (2006). *Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia*. México: Thompson.
- Frías Acosta, E., & Ucrós Brito, M. (2014). *Clima Organizacional. Enfoques, conceptuales y componentes en las universidades de la región Caribe colombiana*. Barranquilla: Universidad de La Guajira.
- Fuentes Navarro, S. (2012). Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de Producción y Operaciones*. México, D.F.: International Thompson Editores .
- García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación Teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Gillespie, R. (1991). Manufacturing Knowledge: A History of the Hawthorne Experiments. *Cambride Unversity Press*, 267.
- Gonçalves, A. (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad .

- González de S., H. (Marzo de 2003). Satisfacción Laboral en las funciones de: Docencia, Investigación y Extensión en docentes de la Universidad de los Andes, Núcleo Trujillo. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Nueva York: Wiley.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley Editorial.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. A., & Capwell, D. (1957). *Job Attitudes: Review of Research and Opinion*. Pittsburg: Psychological Services of Pittsburg.
- Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). Job Attitudes. *Handbook of Psychology*, 255-276.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. México, D.F. : McGraw-Hill.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1343.
- Luthans, F., & Kreitner, R. (1984). *Organizational Behavior Modification and Beyond]: An Operant and Social Learning Approach*. Glenview: Scitt, Foresman y Company.
- MacClelland, D. (1953). *The Achivement Motive*. Nueva York: Appleton-Century-Crofts.
- Martín, C. (2005). *Estrategia y Mente. El código del gran juego*. Libros en Red.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper & Row.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Méndez, C. (2009). *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. México D.F.: Limusa.

- Méndez, D. M. (15 de Agosto de 2011). Satisfacción laboral del personal, de las policlínicas del sector público que ha sido contratado por el Seguro Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria. Xalapa-Enríquez, México: Universidad Veracruzana.
- Mochón Morcillo, F., Mochón, M. d., & Sáez Mochón, M. (2014). *Administración. Enfoque por Competencias con Casos Latinoamericanos*. México D.F., México: Alfaomega.
- Monteza Chanduvi, N. E. (2010). Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo . Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo .
- Muchinsky, P. M. (1977). Organizational Communication, Relationship to organizational climate and job satisfaction. *Academy of Management* , 592-607.
- Núñez González, E., Estévez Guerra, G. J., Hernández Marrero, P., & Marrero Medina, C. D. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gac Sait*, 136-141.
- OCDE; CEPAL. (2012). *Perspectivas económicas de América Latina 2013*. OCDE Publishing.
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. (S.F.). *La Propiedad Intelectual y las Pequeñas y Medianas Empresas*. Ginebra: Publicación de la OMPI no. 488(S). Obtenido de OMPI: http://www.wipo.int/sme/es/about_sme.html
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima Organizacional y satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana .
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance* . Homewood: Irwin.
- Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations* . The Free Press.
- Rivas Hernández, M. J. (Noviembre de 2009). Satisfacción y Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador. Universidad de Montemorelos.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson.

- Sánchez, A. M. (2012). *Importancia y Retos del Sector en la Economía Colombiana*. Inexmoda.
- Serrato, M., & Martha. (2011). Estrategias para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Grupo Latino de Publicidad Colombia Ltda. . Colombia: Universidad de La Salle.
- Stacy Adams, J. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 422-436.
- Stoner, J., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana .
- Superintendencia de Sociedades. (2013). *Desempeño del Sector Textil-Confeción 2008-2012*. Bogotá.
- Superintendencia de Sociedades. (2015). *Desempeño del sector Textil-Confeción 2012-2014*. Bogotá.
- Urrea Giraldo, F., Arango Gaviria, L. G., Dávila L. de Guevara, C., Mejía Sanabria, C. A., Parada Corrales, J., & Bernal Poveda, C. E. (2000). *Innovación y Cultura de las Organizaciones en tres regiones de Colombia*. Bogotá: Corporación Calidad.
- Valencia González, E. G. (2014). Influencia de la Satisfacción Laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu- American . Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador .
- Varela, R. (2006). *Administración de la Compensación. Sueldos, salarios y prestaciones*. México D.F.: Pearson.
- Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: Epiestemología y técnicas*. Buenos Aires: Editorial de las Ciencias.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: Wiley.

Anexos

Anexo A. Formato cuestionario

Encuesta sobre Satisfacción Laboral

Estimado señor (a):

Este cuestionario es parte de un proyecto de Investigación de la Universidad de la Costa (CUC) orientado a proponer estrategias de Satisfacción Laboral a través de la identificación de las sensaciones de satisfacción presentes en las Pyme exportadoras del sector textil-confección de Barranquilla, Colombia.

La información que usted suministre tendrá un carácter estrictamente científico y será utilizada exclusivamente para los fines antes expuestos. Su opinión es de gran importancia para este estudio, por lo que se le agradece la mayor objetividad. Cabe anotar que en ningún caso se publicarán resultados individuales de las empresas objeto de estudio.

La primera parte del cuestionario está orientada a la recolección de datos generales; mientras que el propósito de la segunda es la recolección de datos concernientes a la Satisfacción Laboral, variable estudiada.

PARTE I: datos generales

1. Edad:

- a) Menor de 25 años _____
- b) Entre 25 y 35 años _____
- c) Entre 36 y 45 años _____
- d) Entre 46 y 55 años _____
- e) Más de 55 años _____

2. Antigüedad en la organización:

- a) Menos de 1 año _____
- b) Más de 1 año _____
- c) Más de 2 años _____

d) Más de 5 años _____

3. Nivel de formación:

a) Maestría o doctorado _____

b) Especialización _____

c) Profesional _____

d) Técnico o tecnólogo _____

4. Cargo que desempeña en la organización:

| Qué tan satisfecho está usted con | | 1 Muy Insatisfecho | 2 Algo Insatisfecho | 3 Insatisfecho | 4 Satisfecho | 5 Algo más que Satisfecho | 6 Muy Satisfecho |
|--|---|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------|---|-------------------------------|
| 7 | La participación en otras áreas funcionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8 | La responsabilidad que se le ha asignado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9 | La claridad que tiene sobre la labor a desempeñar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10 | El salario recibido de acuerdo a la labor desempeñada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11 | La garantía que le ofrece la compañía sobre el pago de la seguridad social. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12 | Los elogios recibidos por parte de la administración. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13 | La asistencia médica disponible. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14 | La higiene de su puesto de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15 | La comodidad de su puesto de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| Qué tan satisfecho está usted con | | 1 Muy Insatisfecho | 2 Algo Insatisfecho | 3 Insatisfecho | 4 Satisfecho | 5 Algo más que Satisfecho | 6 Muy Satisfecho |
|--|---|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------|---|-------------------------------|
| 16 | El horario de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17 | Los permisos que le son otorgados en casos necesarios (enfermedad, cita médica, calamidad familiar, etc). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18 | La estabilidad del empleo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19 | El tipo de contrato por medio del cual está vinculado a la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20 | Las razones por las que sus compañeros han sido despedidos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21 | Las oportunidades que tiene de ser promovido/ascendido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22 | Los ascensos que ha tenido durante el tiempo que ha permanecido en la compañía. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 23 | Los planes de carrera que promueve la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 24 | La capacitación brindada para mejorar el desempeño de su labor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| Qué tan satisfecho está usted con | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------------------|--|------------------|-------------------|--------------|------------|-------------------------|----------------|
| | | Muy Insatisfecho | Algo Insatisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Algo más que Satisfecho | Muy Satisfecho |
| 25 | El entrenamiento recibido para realizar de manera correcta la labor asignada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 26 | La flexibilidad de los horarios en pro de su formación académica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 27 | Las oportunidades de esparcimiento que brinda la administración para promover la relación entre los empleados. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 28 | Los canales de comunicación dispuestos entre los empleados y la administración. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 29 | La comunicación por parte de la administración sobre los asuntos que a usted le afectan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 30 | La medición de resultados de su trabajo realizados por el supervisor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

31.Cuál o cuáles de las siguientes estrategias para su satisfacción laboral son implementadas en su empresa. (Marque todas las que sean aplicables).

- Estrategias de capacitación a empleados de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Estrategias de incentivos por objetivos cumplidos.
- Estrategia de un plan de comunicaciones interna.
- Estrategias para promover ascensos o de planes de carrera.