



Decanato de Posgrados

**Trabajo final para optar por el título de
Maestría en Gerencia y Productividad.**

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA EMPRESA SARITA & ASOCIADOS, SRL.
PERIODO ENERO–DICIEMBRE 2019.**

Postulante:

Ing. Yodelina E. Toribio 2016-1169

Tutor:

Msc: Damarys Vicente de la Riva

Santiago de los Caballeros, República Dominicana
Diciembre, 2019

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los empleados en la empresa Sarita & Asociados. La misma cuenta con cinco objetivos específicos, el primero fue el diseño de una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción, la cual contenía 15 preguntas con los principales indicadores que impactan la satisfacción laboral, el segundo fue la implementación de la encuesta, se desdobló la encuesta y fue completada por una muestra de la población, el tercero fue valorar el nivel de satisfacción de los empleados hacia la organización, con el análisis de los datos se determinó que el 80% se sienten satisfechos, el cuarto fue evaluar el nivel de satisfacción hacia el gestor inmediato, se determinó que el 84% se siente satisfecho con su líder y el quinto era analizar el nivel de satisfacción de los empleados con su ambiente laboral, lo cual arrojó un resultado de 81%. El proceso de análisis de satisfacción laboral, permite que las empresas conozcan sobre el grado de satisfacción que tienen los empleados hacia la organización, para poder tomar medidas en los elementos que impactan en la satisfacción laboral. Por tanto, es importante la implementación de dicho proceso pues, a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción, se puede tener un panorama de cómo los colaboradores están percibiendo la empresa. Con la implementación de la encuesta se pudo determinar que el 80% de los empleados se sienten satisfechos de trabajar en la empresa y con su ambiente laboral.

INDICE

LISTA DE TABLAS	v
LISTA DE FIGURA	vi
LISTA DE GRÁFICOS	vii
LISTA DE IMÁGENES	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTOS	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: ASPECTOS TEÓRICOS QUE FUNDAMENTAN LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	7
1.1 Antecedentes de la Investigación.	7
1.2 Administración de los Recursos Humanos	8
1.3 Clima Organizacional	10
1.4 Satisfacción Laboral	12
1.5 Aspectos que Impactan la Satisfacción Laboral	13
1.6 Medición de la Satisfacción Laboral	14
1.7 Encuesta.....	15
1.8 Motivación	17
1.9 Comunicación	18
1.10 Liderazgo.....	19
1.11 Supervisor	20
1.12 Reconocimientos	21
1.13 Remuneración	22
1.14 Absentismo	23
1.15 Salida de Personal.....	24
1.16 Condiciones Laborales	25
CAPITULO II. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN SARITA & ASOCIADOS SRL	28
2.1 Empresa Sarita & Asociados SRL	28
2.2 Filosofía organizacional de la empresa Sarita & Asociados SRL	31
2.3 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	33
2.4 Estructura de la Encuesta.....	34

2.5 Aplicación de la Encuesta.....	36
2.5.1 Población y Muestra	36
2.5.2 Muestra	36
2.6 DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SARITA & ASOCIADO. SRL	39
2.7 Integración de los Resultados.	56
CONCLUSIÓN	59
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS	66

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1. Descripción de los aspectos que motivan a los empleados en la empresa Sarita & Asociados, SRL.....	39
Tabla No. 2. Nivel de Motivación en la Empresa Sarita & Asociado.....	40
Tabla No. 3. Nivel de Identificación con la Empresa.....	41
Tabla No. 4. Recepción de las Informaciones por parte de los empleados....	42
Tabla No. 5. Nivel de Satisfacción con la Remuneración.....	43
Tabla No. 6. Inspiración por los líderes.....	44
Tabla No. 7. Nivel de Satisfacción con el supervisor inmediato.....	45
Tabla No. 8. Oportunidad de desarrollo personal.....	46
Tabla No. 9. Reconocimiento de los logros.....	47
Tabla No. 10. Respaldo en las iniciativas de mejora.....	48
Tabla No. 11. Apoyo del Líder.....	49
Tabla No. 12. Efectividad en la comunicación.....	50
Tabla No. 13. Disponibilidad de Recursos.....	51
Tabla No. 14. Condiciones Laborales.....	52
Tabla No. 15. Jornada Laborar.....	53
Tabla No. 16. Nivel de liderazgo.....	54
Tabla No. 17. Grado o nivel de satisfacción de los empleados de Sarita & Asociados, SRL.....	55

LISTA DE FIGURA

Figura No. 1. Organigrama.....	30
--------------------------------	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Descripción de los aspectos que motivan a los empleados en la empresa Sarita & Asociados, SRL.....	39
Gráfico No. 2. Nivel de Motivación en la Empresa Sarita & Asociado.....	40
Gráfico No. 3. Nivel de Identificación con la Empresa.....	41
Gráfico No. 4. Recepción de las Informaciones por parte de los empleados.	42
Gráfico No. 5. Nivel de Satisfacción con la Remuneración.....	43
Gráfico No. 6. Inspiración por los líderes.....	44
Gráfico No. 7. Nivel de Satisfacción con el supervisor inmediato.....	45
Gráfico No. 8. Oportunidad de desarrollo personal.....	46
Gráfico No. 9. Reconocimiento de los logros.....	47
Gráfico No. 10. Respaldo en las iniciativas de mejora.....	48
Gráfico No. 11. Apoyo del Líder.....	49
Gráfico No. 12. Efectividad en la comunicación.....	50
Gráfico No. 13. Disponibilidad de Recursos.....	51
Gráfico No. 14. Condiciones Laborales.....	52
Gráfico No. 15. Jornada Laborar.....	53
Gráfico No. 16. Nivel de liderazgo.....	54
Gráfico No. 17. Grado o nivel de satisfacción de los empleados de Sarita & Asociados, SRL.....	55

LISTA DE IMÁGENES

Imagen No.1. Logo de la Empresa.....	29
Imagen No. 2. Mapa de Cobertura de Servicios de Sarita & Asociados SRL.	32

DEDICATORIA

A Dios, por darme la inteligencia, sabiduría, fuerza y proveerme los recursos necesarios, para cumplir con esta meta. Te alabo y glorifico tu nombre.

A mi amado esposo Marden Rafael Vidal, por acompañarme en todo momento, ser mi soporte, darme fortaleza, por ser paciente, comprensivo, por motivarme a realizar esta meta, por ser el apoyo incondicional, e instarme a ser cada día una mejor persona. Gracia mi amor, por ser mi compañero idóneo. Te amo.

Yodelina Elisabeth Toribio Morales

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme salud para poder recorrer el trayecto de este proyecto y por permitirme realizar esta meta.

A mi hermana **Dorka Toribio** por tu apoyo, por preocuparte por mi crecimiento profesional, por instarme, motivarme y darme fortaleza para continuar luchando y poder alcanzar este objetivo, que hoy estoy logrando. Te amo manita.

A mi familia por apoyarme todo el trayecto recorrido y comprenderme en cada momento.

A nuestra asesora **Damarys Vicente de la Riva**, por su dedicación y paciencia, además por todas sus recomendaciones para la realización de esta tesis y por sus consejos los cuales serán de mucha utilidad en mi vida profesional.

A Sarita & Asociado y Maritza Perdonó, por abrirme sus puertas para realizar este proyecto en su prestigiosa institución y por facilitarme las informaciones necesarias para la realización de la misma.

Yodelina Elisabeth Toribio Morales

INTRODUCCIÓN

Analizar el grado de satisfacción que los empleados tienen hacia la organización, nunca antes había tenido tanta importancia como la tiene en la actualidad, tanto en la República Dominicana como a nivel mundial. Empresas como Cervecería Nacional Dominicana, AES Dominicana, entre otras empresas nacionales y corporaciones multinacionales como ABInbev, han implementado en sus operaciones el proceso para determinar qué tan satisfechos se sienten sus empleados en las empresas que laboran, pues comprenden el impacto que esto tiene en la productividad y en la sustentabilidad de sus operaciones.

En un mundo tan globalizado y de constante cambio, exigen que las organizaciones tengan empleados que sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios y las innovaciones de forma rápida; a razón de eso las empresas necesitan entender el comportamiento de sus empleados y como estos perciben su entorno laboral, que aspectos les gustan y cuales les disgustan para poder realizar dichos cambios.

El proceso de análisis de satisfacción laboral, permite que las empresas conozcan sobre el grado de satisfacción que tienen los empleados hacia la organización, para poder tomar medidas en los elementos que impactan en la satisfacción laboral, donde los resultados no son los esperados por la organización y esto ayudará a que los empleados se sientan escuchados, apoyados, lo que llevara a un aumento de la productividad y la eficiencia.

El tema de investigación trata sobre evaluar el nivel de satisfacción de los empleados en la empresa Sarita & Asociados SRL, ubicada en la ciudad de Santiago de los caballeros.

La empresa Sarita & Asociado fue fundada en el 2002 en Santiago de los Caballeros, dedicada al servicio de instalación eléctrica y a la fabricación de postes para colocar el tendido eléctrico, cuenta con un capital humano de 31

personas en la administración, pero no cuenta con un sistema de gestión de personal estructurado, pues no tiene en su estructura un departamento de gestión humana que pueda implementar y gerenciar todos los procesos del áreas, como es una estructura organizativa, roles y responsabilidades, proceso de reclutamiento y selección, proceso de desarrollo funcional, proceso de evaluación del desempeño y encuesta para medir la satisfacción de los empleados.

La empresa Sarita & Asociado, como consecuencia de no poseer una estructura de gestión humana, no contaba con un proceso de medición de la satisfacción laboral, lo que conllevaba a la empresa no tener información sobre la satisfacción de los empleados y a desconocer que tan satisfechos podían estar los empleados con la organización en general.

Con la realización del análisis de satisfacción laboral, la empresa tendría una visión más completa y real de como los empleados se sienten en la empresa y en cuales aspectos debe enfocarse la organización para crear un ambiente laboral adecuado, con empleados satisfechos, donde fluya la comunicación y la relación entre los miembros de la empresa, para la reducción de la rotación de personal, para aumentar de la motivación y la productividad de los empleados.

La satisfacción laboral eleva la moral de los empleados, pues esta influye en el estado motivacional y la productividad de las personas, cuando se cubren las necesidades personales y el clima organizacional es alto (Chiavenato, I., 2007). En base a esta definición podemos deducir que una de las ventajas de realizar esta investigación, es que nos arrojaría información sobre el nivel de satisfacción de los empleados hacia la empresa.

La investigación ratificó lo planteado por diferentes autores acerca de la importancia que tiene para las organizaciones, el tener el nivel de satisfacción de los colaboradores elevados, debido a su impacto en la calidad de los servicios, la productividad, desempeño y motivación de los mismo, esta

investigación servirá como guía, para que la empresa pueda incluir como parte de sus procesos la implementación de la medición de satisfacción laboral de sus empleados, anualmente, además, pueda evaluar los resultados obtenidos y crear planes de acción, para mejorar cada día el indicador.

En esta investigación se creó una encuesta, la cual se aplicó a una muestra de los empleados de la compañía, compuesta por 31 de los empleados del área administrativa, con el objetivo de determinar cuál era el nivel de satisfacción de los empleados de Sarita & Asociado S.A. Esta investigación podrá servir de guía, para otros investigadores y empresas puedan evaluar nivel de satisfacción de sus colaboradores.

A través de esta investigación la empresa podría identificar posibles situaciones que pudieran estar pasando inadvertidas para la gerencia y a través de los insumos obtenidos, la empresa pudiera crear estrategias y planes de acción, que impacten en la satisfacción de los empleados y en eficiencia de los mismo.

Cuando hablamos sobre el nivel de satisfacción laboral, estamos tomando como referencia el grado de satisfacción que sienten los empleados hacia la organización. Este indicador es medido a través de una encuesta de satisfacción que es suministrada al 100% de los empleados anualmente. Las informaciones extraídas de dicha encuesta arrojará información, para que la organización tenga conocimiento amplio de cómo sus empleados perciben la institución y que tan identificados y satisfechos se sienten con el trabajo que realizan día a día.

Los colaboradores por lo general permanecen por largas horas laborando, generando bienes y servicios, pero muchas veces se sienten insatisfechos con su ambiente laboral, provocando con esto desmotivación y bajo rendimiento. Debido a lo antes estos, muchos autores se han enfocado en profundizar sobre el tema. El capital humano es el activo más importante que tiene la organización y el motor para lograr los objetivos de la organización.

(Toribio, 2016) El éxito de una organización no depende de su infraestructura, sino del capital humano que posee, pues son quienes optimizan el rendimiento de las inversiones, por lo que medir su nivel de satisfacción y crear planes para mejorar los resultados desfavorables, aportará grandemente para que las personas sean eficaces, y logren alcanzar tanto los objetivos de la organización, como el de sus empleados de forma individual.

Cuando el empleado se siente reconocido, recibe retroalimentación, seguimiento por parte de su gestor directo, conoce sus roles y responsabilidades, recibe evaluación de desempeño y posee un plan de carrera, se sentirá motivado y no deseará cambiar de trabajo. La retención de los empleados está basada en el nivel de satisfacción y desarrollo que estos tengan.

(Evans & Lindsay, 2008) Establece que medir la satisfacción de los empleados y la eficiencia de los mismos, sirve de insumo para determinar qué tan vincularlo están con el plan estratégico de la organización y que aspectos deben ser mejorados.

Las organizaciones que implementan la medición de la satisfacción laboral, como parte de su sistema de gestión, experimentan mejora en el rendimiento del negocio y mayor recuperación de la inversión, que las organizaciones que no lo miden.

El propósito general para la realización de esta investigación, era determinar y analizar el nivel de satisfacción laboral que sienten los colaboradores de la empresa Sarita & Asociados hacia la organización, cuyo objetivo fue logrado con la implementación de la encuesta, cuyo resultado fue un 80% de satisfacción laboral.

Para lograr dicho objetivo se definieron cinco objetivos específicos, estos eran primero diseñar y crear una herramienta que sirviera para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados, por lo que se procedió a crear una encuesta compuesta por 15 preguntas, abiertas y cerradas, estructurada en base a

indicadores claves, que ayudaran en las mediciones, para determinar el nivel de motivación, identificación con la empresa, liderazgo, comunicación, reconocimiento, remuneración y recompensa, condiciones laborales, satisfacción con el líder, disponibilidad de recursos, oportunidad de desarrollo y apoyo del líder.

El segundo objetivo definido fue la implementación la encuesta de satisfacción laboral, en el cual el 100% de los empleados administrativos completo la encuesta.

El tercero objetivo era valorar el nivel de satisfacción de los empleados hacia la organización, con la estratificación y análisis de los resultados obtenidos, se determinó que el 80% de los empleados de la empresa se sienten satisfechos con la empresa.

El cuarto objetivo definido era la evaluación del nivel satisfacción que sienten los empleados con su gestor inmediato, se pudo determinar que el 94% de los empleados se siente satisfecho con su supervisor inmediato.

El quinto objetivo de estudio era analizar el nivel de satisfacción de los empleados con su ambiente laboral. Se pudo determinar que el 81% de los empleados se sientes a gusto y satisfecho en el ambiente donde se desenvuelve en la compañía, demostrando a través de dicho resultados la efectividad del estudio realizado.

Esta investigación fue de tipo de campo y explicativa, pues se implementó una encuesta a una muestra de los empleados, compuesta por 31 personas del área administrativa de la empresa, en la cual se pudo determinar que el grado de satisfacción que estos tiene hacia la organización es de un 80%, dichos datos fueron analizados a través de la variable de satisfacción laboral, compuesta por una serie de indicadores claves que incidieron en los resultados tanto favorables como desfavorables.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, en el cual se utilizaron datos numéricos para la obtención y valoración la medición.

Para esta investigación se utilización los métodos empíricos, pues el medio en el cual fueron recolectados los datos, se hizo a través de una encuesta, otro método utilizado fue el teóricos, pues se analizó a detalle el comportamiento de todas las variables estudiadas que impactan en la satisfacción laboral, los cuales ayudaron a señalar las conclusiones particulares en función de los hallazgos preestablecidos en el estudio.

La herramienta utilizada en la recolección de los datos fue una encuesta de satisfacción para medir y analizar la satisfacción laboral, la cual fue aplicada a una muestra del personal. Dicha información fue procesada, tabulada y graficada por medio de la herramienta de Excel.

La tesis está conformada por dos capítulos, en el primero se profundizo sobre la importancia de la administración de los recursos humanos en la organización, además sobre los indiferentes indicadores que impactan en la satisfacción laboral, tomando como referencia las teorías expuesta por varios autores de renombre en el área de gestión humana, como son: Evans & Lindsay, Chiavenato con sus diferentes ediciones, Aamodt, entre otros.

El segundo capítulo contiene la estructura de la empresa, la encuesta de satisfacción laboral, estructura de dicha encuesta, su aplicación y análisis de los resultados obtenidos, seguido por las conclusiones y recomendaciones para investigación.

En conclusión el estudio demostró a través de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral al personal de Sarita & Asociando, la efectividad de la encuesta propuesta, confirmado la validez y confiabilidad del instrumento usado para la recolección de los datos, pues la herramienta sirve para determinar el grado o nivel de satisfacción laboral, que tiene los empleados hacia la organización en sentido general.

CAPITULO I: ASPECTOS TEÓRICOS QUE FUNDAMENTAN LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

1.1 Antecedentes de la Investigación.

Diferentes autores han realizado estudios sobre la importancia de la medición y evaluación del nivel de satisfacción de los empleados hacia la organización y el impacto de este en la productividad, motivación y sostenibilidad de las operaciones.

(Herrera, 2012) Establece que para lograr que los empleados tengan y mantengan un nivel de satisfacción laboral elevado, la organización debe desdoblarles, las políticas y los procedimientos que estos deben cumplir, que estos tengan bien definido sus roles y responsabilidades, además garantizar el reconocimiento a las contribuciones que estos hacen a la organización; propiciando un ambiente agradable, con una infraestructura adecuada, donde se le garantice la salud e higiene ocupacional y los servicios generales básicos.

(Aza, 2015) “Análisis de la satisfacción laboral en laboratorio Sigma y su incidencia en el desempeño de los empleados, en la ciudad de Santiago de los Caballeros en el mes de diciembre del 2015” esta investigación planteó que existen factores determinantes que influyen en la satisfacción laboral y que deben ser blindados por la organización para garantizar un clima idóneo y de bienestar para los colaboradores, entre los factores está garantizar un paquete de compensación adecuado, roles y responsabilidades bien definidas, fomentar la comunicación abierta con sus supervisores que estos conozcan las necesidades de sus equipos a cargo, definir e implementar trillas de carrera para los colaboradores entre otros.

(Pérez, 2012) “análisis de factibilidad de una unidad de recursos humanos en la asociación dominicana de rehabilitación (ADR), región norte de la República Dominicana, período septiembre-noviembre 2012” esta

investigación planteó la importancia que tiene para las organizaciones tener un departamento de recursos humanos que pueda gerenciar todos los procesos del área como lo es el clima laboral y por ende la satisfacción del empleado, incluyendo planes de recompensa por el esfuerzo realizado por los empleados, planes de beneficios, capacitación y desarrollo, fomentar la comunicación efectiva, motivar a los colaboradores, entre otros. Los factores mencionados anteriormente impactan la satisfacción laboral y el área de recursos humanos debe garantizar que estén presentes en la organización.

(White, 2018) “Medición del clima laboral y la satisfacción del personal en White & Asociados en la ciudad de Santo Domingo, período 2017-2018” esta investigación planteó que un clima laboral idóneo es la base fundamental, para el correcto funcionamiento de la organización, pues establece que no solo la remuneración es el único factor motivacional, sino que existen otros factores que influyen en la satisfacción laboral, como son el reconocimiento por el esfuerzo realizado del colaborador, que exista una comunicación abierta y fluida entre los colaboradores y la empresa, estos implican que los empleados se sientan informados sobre los asuntos que les impactan y además existan una relación interpersonal entre los colaboradores.

(Fuentes, 2012) “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango Guatemala, en el mes de marzo 2012” esta investigación planteó que la satisfacción laboral aumenta, cuando los empleados son reconocidos, se le proporciona los servicios generales básicos y existen relaciones interpersonales adecuadas en la organización.

1.2 Administración de los Recursos Humanos.

La administración de recursos humanos es el proceso de gerenciar el capital humano, para que este logre los objetivos estratégicos de la organización, esto incluye contratar del personal idóneo, con las habilidades correctas para cada función, capacitar al personal, para desarrollar sus

habilidades, evaluar su desempeño, crear planes de carrera profesional, crear un clima laboral favorable, la creación de planes de compensación adecuados y aumentar la satisfacción de los colaboradores, para que estos sean más productivos y lograr los objetivos estratégicos de la compañía.

“La administración también es el proceso de dirigir el esfuerzo de las personas, motivarla, controlar sus acciones y modificar su comportamiento, para atender las necesidades de la organización” (Chiavenato, 2000, pág.134).

Una buena gestión de recursos humanos ayuda a que los empleados sean más eficaces y eficientes, aprovechando al máximo la capacidad de cada uno de los colaboradores.

“La administración de la fuerza laboral es una función que se desempeña en las organizaciones y facilita el uso más eficaz de la gente, para alcanzar las metas organizacionales e individuales” (Evans y Lindsay, 2015, pág. 154).

Cuando no se cuenta con una nueva administración de los recursos humanos se pueda crear un cuello de botella en la organización.

“Hoy en día nadie pone en duda que las organizaciones sólo generan valor a través de sus recursos humanos. Sin embargo, muchas empresas e instituciones se siguen manejando con oficinas de personal que administran rudimentaria y precariamente el principal activo de la organización” (Alles, 2014, Pág. 304).

Es fundamental para la organización tener en su estructura una gestión de recursos humanos, para administrar al personal y pueda verla porque estos cumplan con las políticas y procedimientos de la compañía.

El departamento de Recursos Humanos tiene varios roles y funciones que debe cumplir para poder tener una empresa con alto rendimiento, como son: Reclutar las mejores personas, identificar y desarrollar las competencias claves y necesarias que sirven para apoyar la empresa, desarrollar el talento humano, identificar y desarrollar el personal con mayor potencial de toda la compañía, para que estos puedan ocupar cargos directivos, desarrollar las iniciativas de formación para respaldar los valores y principios de la cultura

organizacional, desarrollar procesos de evaluación de desempeño de los empleados y desarrollar e implementar políticas y programas de gestión de normas de conductas operativas.

“El éxito de las organizaciones depende no sólo de una estructura física o de negocios, sino de las personas, que son quienes optimizan el rendimiento de las inversiones” (Pérez, 2012, Pág. 12).

Contratar un personal incapaz para ejecutar su función, conlleva en gastos y pérdida de tiempo para la organización, propiciando con esto posible rotación de personal, jornadas altas de labores, ambiente inseguro, insatisfacción laboral y un clima organizacional desfavorable.

1.3 Clima Organizacional

Clima organizacional se define como el ambiente generado por las emociones de los colaboradores de la organización, el cual está relacionado con la motivación de los mismos.

“El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar” (Chiavenato, 2007, pág.58).

Un buen clima laboral permite que la organización tenga más rendimiento y sea más competitiva, pues el clima influye en el comportamiento de sus colaboradores, permitiendo que estos se sientan más integrados e identificados con la empresa.

“El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales” (Uribe, 2015, pág.40).

Cuando en la organización existen políticas, código de conducta, código de ética, buenas prácticas y manuales de procesos bien definidos e implementados, se genera un clima de confianza y bienestar entre los empleados, pues esto

ayuda a que los colaboradores puedan realizar sus tareas o funciones en la forma correcta y generando valor para el negocio.

Un clima adecuado no se logra de forma fortuita, sino a través de una serie de elementos que la organización debe de tomar en cuenta, para poder propiciar una atmosfera de bienestar laboral, entre los elementos tenemos: Fomentar un liderazgo sano entre sus empleados, que exista una comunicación fluida desde la alta gerencia hacia el personal operativo, que todos los colaboradores conozcan los objetivos estratégicos y financieros de la organización, para que estos aporten a través de sus funciones al logro de ellos, reconocer los aportes que los empleados dan, para mejorar el desempeño de la organización, entre otros elementos esenciales.

Existen una serie de elementos que determinan la existencia de un clima laboral idóneo, estos son: El nivel o grado de identificación que el personal tiene hacia la organización y sus propósitos, el nivel de integración que tiene los equipos de trabajo y del conjunto de la organización, las características y aceptación del liderazgo, los niveles de conflicto y consenso en la organización, el nivel de motivación que tiene los empleados.

“Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización, el Clima Organizacional “” (Fuentes, 2014, PPT.29).

Las empresas hoy en día ha entendido la importancia que tiene para la organización propiciar un ambiente agradable y de seguridad para sus colaboradores, donde estos pueden desarrollarse, teniendo las herramientas necesarias para poder desarrollarse dentro de la organización, donde se le proporcione las condiciones básicas para realizar el trabajo de forma segura, donde los supervisores y gerentes ejerza un liderazgo transformacional, todo esto impacta en la motivación y productividad de cada uno de los colaboradores, llevando a que estos se sientan identificados con la cultura de la organización y por ende en el aumento de su satisfacción laboral.

1.4 Satisfacción Laboral

Es el nivel de bienestar que sienten los empleados con la organización, sus funciones, compañeros, superiores y el entorno laboral.

Existe una amplia relación entre la satisfacción laboral y el compromiso con la organización, son dos actitudes que van estrechamente ligadas, pues satisfacción laboral hace que el empleado se siente integrado y parte de equipo; eso lleva a que este no desee cambiar de trabajo, pues se siente comprometido con la organización.

“El compromiso afectivo es el grado en el cual un empleado desea permanecer en la organización, le importa la misma y está dispuesto a realizar un esfuerzo por ella” (Aamodt, 2010, pág. 366).

La satisfacción laboral lleva a empleado a sentir fascinación y agrado por la función que desempeña en la organización, dejando de ver el trabajo como un deber y realizando su trabajo de forma eficiente.

Un buen ambiente laboral fomenta la creatividad e innovación en los colaboradores, pues los sentimientos tales como: frustración, hostilidad, discordia, distracción y falta de ética, son mitigados por la organización, a través de la implementación de prácticas que lleven a aumentar la satisfacción laboral.

“Empleados comprometidos, son los que trabajan con pasión y sienten una conexión profunda con su empresa, impulsan la innovación y hacen que la organización progrese; mientras que los no comprometidos, que en esencia son cobradores de sueldo, realizan con indiferencia su jornada laboral” (Evans y Lindsay, 2015, pág. 186).

La satisfacción laboral aumenta la autoestima de los empleados, pues esta influye en el estado motivacional y la productividad de las personas, cuando se cubren las necesidades personales y el clima organizacional es alto.

“El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso” (Chiavenato, 2009, pág.13).

Es de suma importancia para las organizaciones, el tener el nivel de satisfacción de los colaboradores elevados, debido a su impacto en la calidad de los servicios, la productividad, desempeño y motivación de los mismo.

Es fundamental para la organización conocer como sus empleados perciben la organización y que tan satisfechos y comprometidos puedan estar, en vista de lo antes expuestos es preciso implementar un proceso de medición de satisfacción de sus empleados, anualmente, además, pueda evaluar los resultados obtenidos y crear planes de acción, para mejorar cada día el indicador.

1.5 Aspectos que Impactan la Satisfacción Laboral

“En la medida que las tareas sean interesantes y ofrezcan oportunidades de aprendizaje, se activa la satisfacción laboral. También la aceptación de responsabilidades, las oportunidades de promoción, la supervisión y compañerismo, relación entre el supervisor y empleado y entre los compañeros de trabajo impactan dentro del mundo del trabajo” (Díaz, 2008, Pág.193).

Existen muchos factores que impactan y pueden influir en la satisfacción laboral de los colaboradores, en los cuales la organización debe poner foco de atención para mitigar los que son negativos y fomentar los positivos, entre estos tenemos; tener a los empleados informados sobre los asuntos que les afectan, creación de planes de crecimiento individual, evaluación y retroalimentación asertiva sobre el desempeño del colaborador, la implementación de planes de compensación, que los gestores ejerzan un liderazgo transformacional entre sus equipos, el reconocimiento a la contribuciones, empoderamiento, cooperación, habilidades compartidas, la innovación, motivación, que se impulse el trabajo en equipo, que exista una cultura organizacional que conduzca al desarrollo de los empleados, que el lugar de trabajo se garantice la salud e higiene ocupacional, entre otros aspectos. “Las organizaciones están aprendiendo que para complacer a los clientes, primero tienen que satisfacer a la fuerza laboral” (Evans y Lindsay, 2015, pág. 151).

Es de vital importancia para la organización conocer cuan satisfechos se encuentra su fuerza laboral, esta información la pueden conseguir a través de la medición del clima y la satisfacción laboral.

1.6 Medición de la Satisfacción Laboral

Conocer el grado de satisfacción que los empleados tiene hacia la organización, le sirve de insumo a la empresa para tomar medidas en base a los resultados no deseados, es por esto que cada organización debe implementar en sus operaciones el proceso de medición de la satisfacción laboral, debido al impacto que este indicador tiene en la motivación de los empleados, en la productividad y por ende en el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

“El motivo fundamental que justifica la medición de la satisfacción laboral y la exposición de los distintos métodos existentes, es que la satisfacción laboral tiene una serie de factores determinantes y consecuencias cruciales para el individuo y la organización, por ello es importante obtener información de la satisfacción de los empleados de cara a prevenir y modificar en lo posible las actitudes negativas” (Chiang, Martí y Núñez, 2010, Pág. 223).

Para medir la satisfacción laboral se utilizan una serie de instrumentos que sirve para recopilar la información, por ejemplo encuesta de satisfacción donde se plasman los aspectos relevantes que la compañía desea conocer y evaluar, otro método es la realización de grupos focales, para explorar sobre la percepción que los empleados tienen hacia su trabajo y ambiente laboral.

(Aamodt, 2010), establece que la satisfacción laboral se puede medir de dos formas, una es a través de una encuesta estándar de satisfacción laboral, y el otra es con una encuesta que tengo aspecto específicos definidos por el cliente, de igual forma la realización de grupos focales para escuchar el sentir de los colaboradores sobre aspectos que les gustan y les disgustan sobre su trabajo, ambiente laboral y su motivación en sentido genera el.

“La medición proporciona la capacidad para capturar indicadores importantes de calidad y desempeño con el objetivo de revelar patrones sobre el desempeño del proceso. El cumplimiento de estas dos condiciones asegura que es posible recolectar suficiente información útil para el control y el mejoramiento” (Evans y Lindsay, 2015, pág.208). No se puede gestionar ningún proceso, si este no es medido; la organización debe incluir en sus procesos corporativos, la medición de la satisfacción laboral, debido a la importancia, relevancia e incidencia que dicho proceso en la actitud y aptitud de los colaboradores, pues dependiendo de la motivación y satisfacción que el empleado sienta hacia su labor, hacia actuar y ejecutar su función. La medición de la satisfacción laboral es un elemento fundamental para lograr una filosofía de calidad total en la gestión empresarial y debe ser gestionado a través de un análisis riguroso sobre los resultados obtenidos, además se debe crear e implementar acciones de mejora bien planificadas con asignación de responsables y plazos de ejecución bien definidos.

Implementar el proceso de medición de la satisfacción laboral, ayuda a que la organización obtenga información relevante sobre los colaboradores y su accionar en la empresa; la recolección de los datos se puede obtener a través de una encuesta.

1.7 Encuesta

“La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”(Casa, Repullo y Campos, 2003, Pág.143).

Una encuesta es un instrumento o técnica utilizado dentro de una investigación descriptiva, para la recolección de datos, para luego ser estratificados y analizados por la organización, con el objetivo de conocer la percepción u opinión sobre un producto o de un indicador en particular; esta

contiene una serie de preguntas que pueden ser de dos tipos, las que están compuestas por preguntas abiertas, y las que son con preguntas cerradas, además son focalizadas a una muestra representativa.

“Las encuestas de opinión son investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas o correlacionales causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos” (Sampiri, 2014, pág. 166).

Las encuestas pueden ser llenadas tanto en forma físicas con la utilización de un lápiz y las electrónicas, que pueden ser llamadas a través de un computador, Tablet, celular, entre otros.

“Las encuestas pueden ser realizadas por correo, entrevistas personales, teléfono, fax, correo electrónico, internet o revistas. El método elegido depende de factores como tamaño de la muestra, presupuesto, cantidad de tiempo disponible para realizar el estudio y necesidad de una muestra representativa” (Aamodt, 2010, pág. 23).

Las encuestas pueden ser de índole descriptiva, la cual se muestra las actitudes o condiciones presentes del objeto de investigación. También esta las encuestas analíticas son las que buscan la causa o él por qué de una situación determinada. “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (Casa, Repullo y Campos, 2003, Pág.143).

Al momento de crear una encuesta para investigar sobre un proceso determinado, se deberá tomar en con consideración, cuales son los aspectos básicos que se quieren conocer en la investigación, para poder obtener los resultados deseando con la implementación. Estos aspectos son: Definir los objetivos que se buscan lograr con la implementación de la encuesta, determinar cuál será el público objetivo de estudio, la población que completara la encuesta, identificar la información que se desea recolectar, diseñar la encuesta con las preguntas requeridas, que podrán arrojar la información deseada, calcular la muestra, recolección de la información,

estratificación de la información y por último se realiza el análisis de los datos recolectados con el cuestionario.

A través del llenado de una encuesta, la organización puede determinar qué tan identificados o motivados se sienten los colaboradores con su trabajo y con la organización.

1.8 Motivación

Unos de los aspectos esenciales que impactan la satisfacción laboral, es la motivación que el colaborador siente para ejercer su función, pues definirá el nivel de compromiso que este tenga hacia la organización.

“La motivación es cualquier cosa que afecte la conducta al perseguir cierto resultado. Normalmente, los resultados en los negocios son las metas o los objetivos organizacionales y se requiere motivación para alcanzarlos” (Lussier, 2016, pág. 79).

El líder debe motivar a sus equipos para que estos den más de lo esperado en sus funciones, esto lo logrará a través de un liderazgo sano, creando una sinergia con el equipo, fomentando la creatividad, la innovación, el trabajo en equipo, el reconocimiento, donde se le de participación y una correcta recompensa por su esfuerzo, son de los aspectos que el líder debe garantizar para que el equipo se sienta motivado y a la vez satisfecho con su laboral, pues sin los empleados la organización no podrá lograr sus objetivos estratégicos.

“El desempeño individual, que es la base del rendimiento de la organización, depende en gran medida de que las personas estén motivadas” (Chiavenato, 2009, pág. 236).

La motivación es el timón que guía el comportamiento del individuo, pues estos actuarán de acuerdo al grado de motivación que tenga para ejecutar una tarea u oficio. Las organizaciones tienen el gran reto de lograr que su fuerza laboral se sienta motivada e identificada con su función y con la cultura organizacional, para que estos puedan realizar su trabajo de forma memorable y eficiente. El líder debe saber identificar cuáles son los aspectos que hacen que el colaborador se sienta motivado a realizar el trabajo.

Según Maslow (Aamodt, 2010), el individuo tiene una serie de necesidades que deben de ser suplidas para poder sentirse motivado y a la vez satisfecho, estas son: Tener un empleo y asegurar su permanencia, ser remunerado, tener horario de trabajo establecido, tener intervalos de descanso, comodidad física que el trabajo, que sea seguro, desafiante, donde se fomente la diversidad, la autonomía, pueda crecer, se le de participación, sea reconocido por sus logros, tenga un líder amigables, entre otros aspectos.

Cuando todas las condiciones básicas son cubiertas el trabajador busca la autorrealización tanto en su vida personal como laboral esta puede ser premiada través de programas de reconocimiento en la compañía que este labore.

Otros de los aspectos que los colaboradores necesitan es sentirse informados sobre los aspectos que les impacta, por ejemplo, que debe hacer el empleado para poder crecer dentro de la organización, cuáles son sus planes de compensación y beneficios, noticias sobre el crecimiento de la organización, entre otros. La comunicación juega un rol muy importante en la satisfacción del colaborador.

1.9 Comunicación

La comunicación es el medio principal para conectar e integrar a todos los miembros de la empresa.

“La comunicación tiene cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: Control, motivación, expresión emocional e información” (Robbins, 2004, Pág. 286). Las organizaciones deben garantizar que su fuerza laboral esté informada sobre todos los aspectos que les impactan y sobre el desempeño de la organización, además los líderes deben fomentar la existencia de una comunicación asertiva entre él y sus colaboradores.

“Cuando no hay comunicación, las personas permanecen aisladas y no tienen contacto entre sí. Los individuos no viven aislados ni son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras personas o con sus entornos por medio de la comunicación” (Chiavenato, 2009, pág. 306).

La comunicación es la base para las buenas relaciones, a través de una comunicación fluida se evitan conflictos y malos entendidos entre los colaboradores, logrando que estos sean más eficientes, se sientan motivados, satisfechos y aumenten sus relaciones interpersonales.

Es importante que exista una retroalimentación sobre la recepción de los mensajes emitidos, para determinar si la información ha llegado a los colaboradores en la forma correcta y para confirmar en entendimiento del mensaje recibido, a través de esta acción se lograra una empatía y confianza entre los interlocutores, creando una sinergia en los equipos de trabajo.

El líder debe garantizar tener una comunicación fluida, asertiva y eficaz con sus colaboradores en todo momento, pues a través de dicha acción estará desarrollando y fomentado el liderazgo en su departamento.

1.10 Liderazgo

“El liderazgo es el proceso que consiste en influir en un grupo para orientarlo hacia el logro de objetivos” (Robbins & Coulter, 2005, pág. 422) .

El liderazgo es la capacidad que tiene un líder de influir en el equipo para que estos realicen su labor con entusiasmo, de manera efectiva, logrando a través de la motivación que estos sean más proactivos, creativos e innovadores en sus funciones, para lograr los objetivos o metas y por ende ser más productivos. “Liderazgo es el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos de la organización por medio del cambio” (Lussier, 2016, pág. 5).

El líder debe desarrollar la habilidad de liderazgo, si desea tener equipos de trabajo capaces y eficaces, pues solo ejerciendo de un liderazgo transformador, logrará que las personas conecten con él, se sienta identificados y satisfechos, logrando con esto mantener el personal idóneo para la organización y evitando la rotación de personal.

Las organizaciones deben capacitar constantemente a sus líderes sobre cómo cuales son las pautas que deben tomar en cuenta a la hora de manejar sus equipos, no ejercer acciones dictatorias que puedan, crear un clima

coercitivo y de exclusión, se debe fomentar un liderazgo participativo, ético, donde el líder le consulte a sus empleados y viceversa sobre aspectos del día a día, creando un ambiente de confianza y respeto en el equipo, pues los colaboradores son el activo más valioso que tiene la organización, solo a través de ellos las empresas lograrán su visión estratégica, para tener una ventaja competitiva.

Los empleados tienden a ejercer resistencia ante el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la organización, pero a través de las estrategias de liderazgo realizadas por su supervisor o líder, pueden lograr revertir las percepciones negativas a positivas.

1.11 Supervisor

El supervisor es la persona encargada de gerenciar un equipo en la organización, este tiene un papel relevante en la satisfacción de sus equipos, pues debe garantizar que exista una atmósfera agradable en el departamento bajo su mando, fomentando el trabajo en equipo, aprovechando las habilidades de cada uno de sus miembros para garantizar que el área logre las metas propuestas y por ende los objetivos estratégicos de la organización.

“La capacidad de liderazgo de una persona ha de ser innata, pero también es necesario perfeccionarla a lo largo de la vida, a través de la formación y de la experiencia hasta conseguir las características ideales que se necesitan para ser un buen líder” (Vázquez, 2006, pág. 135).

El supervisor debe cultivar la habilidad de liderazgo para lograr que cada miembro de su equipo se identifique y comprometa con él cómo gestor responsable del área.

Cuando un supervisor logra que su equipo se comprometa con el trabajo a través de un liderazgo transformacional, este logra que su equipo será más auto dirigido, proactivo, e innovador, pues el equipo que se siente identificado con su líder no desea que este quede mal ante la organización.

Siendo el apoyo del equipo en los momentos difíciles y que estos hagan lo mismo por el logrando una sinergia en el equipo.

Entre las habilidades esenciales de un supervisor podemos encontrar (Aamodt, 2010); la organización, el análisis y toma de decisiones, planeación, comunicación, hábitos de trabajo, delegación, cuidado o meticulosidad, habilidades interpersonales, conocimiento del puesto que desempeña, conocimiento de la organización, tenacidad, integridad, desarrollo del equipo y escucha activa.

El supervisor debe influir a su equipo para que estos realicen su labor de forma eficiente, reconociendo el esfuerzo que cada miembro realiza para lograr los objetivos individuales y colectivos tanto del área como de la organización.

1.12 Reconocimientos

El reconocimiento es la gratificación que el colaborador recibe por parte de su gestor o de la organización, por haber realizado un trabajo o tarea de forma eficiente o extraordinaria.

Unos de los factores que más motiva al empleado es sentir que se le reconoce nada una de sus contribuciones que hace en su trabajo, pues siente que forma parte de un equipo trabajo.

Las organizaciones deben crear programas para medir el desempeño de los colaboradores, a través de diferentes indicadores que sean relevantes para la organización y reconocer a los empleados que logren dichos indicadores, con frecuencia mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

“Proporcionar reconocimiento, enriquecimiento laboral y un lugar de trabajo seguro, aumenta la motivación de los empleados” (Aamodt, 2010, pág. 366). Muchas organizaciones recompensan la buena conducta de sus empleados, a través de incentivos, certificados, bonos, entre otras recompensas; motivando al colaborar a continuar realizando la buena

práctica comportamental e instando a que este sirva de porta voz de las buenas acciones.

Los supervisores y gerentes deben constantemente elogiar a sus equipos cuando estos realizan un trabajo excepcional, pues esto fomenta a que los colaboradores sean más creativos, innovadores, eficientes y eficaces, logrando que estos se sientan identificados con su líder y con la organización.

“Las cinco necesidades principales de los empleados son un trabajo interesante, el reconocimiento, sentirse “partícipes”, la seguridad y la remuneración” (Evans y Lindsay, 2015, pág. 167). Los programas de reconocimientos con fuentes eficaces de motivación y satisfacción para el empleado. Otra forma de reconocer la labor del colaborador es a través del pago de una remuneración o salario justos, acorde a su función y responsabilidades.

1.13 Remuneración

“La remuneración se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico” (Chiavenato, 2007, pág. 283).

La remuneración compensación total, es el pago que recibe el empleado por su labor realizada, ésta puede ser en efectivo o en especies. Además puede estar compuesta por un salario fijo en algunos casos y en otros casos puede ser fijo más variable, para el personal que comisiona.

“La expresión “compensación total” refiere a todo aquello que un empleador pone a disposición del empleado en concepto de retribución por su trabajo. Esa compensación puede ser solo monetaria o incluir, además, un pago en especie (cuantificable en dinero o no). Sin importar su monto, toda compensación tiene un valor subjetivo, percibido y asignado por su destinatario, que difiere según cada persona” (Hidalgo, 2015, Pág.47).

La remuneración o compensación, juega un papel muy relevante en la satisfacción que el empleado tenga hacia su trabajo. “La paga que recibe cada persona debe guardar proporción con sus habilidades, esfuerzo y capacitación. Los salarios deben incentivar de manera eficaz el trabajo productivo” (Chiavenato, 2007, pág. 307). Cuando el colaborador no es remunerado de forma correcta, éste tiende a sentir desmotivación y a perder la identificación hacia la organización, pues entiende que no se le labora sus contribuciones y su esfuerzo, trayendo como consecuencia que éste comiese a general absentismos, que luego pueden llegar a la salida del colaborador de la institución.

Las organizaciones deben crear planes de compensación y beneficios que puedan mantener motivados a los colaboradores, para que estos no sientan la necesidad de querer cambiar de trabajo, para obtener mejores condiciones; cuando el empleado está motivado y recibe la remuneración justa, este realiza el trabajo con alta calidad y con un excelente servicio a los clientes tanto internos como externos.

(Dessler, 2015), establece que los empleadores que son prudentes, no cometen arbitrariedades, utilizando tabuladores que perjudiquen el pago de sus empleados, sino que por el contrario, estos crean planes de compensación, beneficio e incentivos, que favorezcan a sus colaboradores, pues el salario debe ser congruente con la función que el colaborador realiza, para que dicho colaborador se sienta motivado e identificado con la organización.

Los líderes deben garantizar que sus equipos reciban la remuneración adecuada, pues corren el riesgo de perder el recurso, llevando con esto a aumentar el ausentismo y la rotación de personal.

1.14 Absentismo

“El absentismo (también llamado ausentismo) es una expresión empleada para designar las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo” (Chiavenato, 2007, pág.144). El absentismo es una de las consecuencias que surge de la insatisfacción o la falta de compromiso laboral, pues cuando el

empleado pierde la motivación por su trabajo, este empieza a faltar a su labor y en muchos casos lo abandona.

El absentismo es un indicador de gran impacto para la organización, pues afecta la productividad del negocio, cuando los empleados comienzan a faltar a sus labores, es de vital importancia que tanto los directivos como el área de recursos humanos, exploren y analicen, cuáles son las causas que están llevando al empleado a faltar al trabajo. La dirección debe crear planes para revertir posibles causas de ausentismo, que puedan llevar al empleado a desmotivarse en su trabajo y a sentir insatisfacción.

“El absentismo se puede reducir eliminando los factores negativos que los empleados asocian con ir a trabajar. Uno de los factores más importantes es el estrés. Cuanto mayor sea el estrés laboral, serán menores la satisfacción laboral y el compromiso, y será mayor la probabilidad de que los empleados quieran faltar al trabajo” (Aamodt, 2010, pág. 391).

Una supervisión deficiente, liderazgo inapropiado, falta políticas y procedimientos organizacionales, falta de roles y responsabilidades, políticas salariales no definidas, condiciones laborales inseguras, son muchos de los factores que llevan a que el colaborador decida faltar a sus labores, pues ha perdido la motivación por su trabajo, provocando una insatisfacción laboral, trayendo como resultado que el empleado tome la decisión de salir de la empresa, y en otros casos la organización rescinda de sus servicios.

1.15 Salida de Personal

La salida o rotación de personal es la finalización del contrato de trabajo que une al colaborador con la organización.

Retener a las mejores personas, para evitar la pérdida de productividad, rentabilidad y aumentar la salud organizacional, es una tarea que cada líder o supervisor debe trabajar día a día, para garantizan la calidad en la ejecución del trabajo.

“La insatisfacción también acelera la rotación de personal” (Chiavenato, 2009, pág. 384). Para lograr retener y mantener motivados y satisfechos a sus

equipos, estos deben poner en prácticas una serie de habilidades que le ayudaran a gerenciar a sus equipos de la manera efectiva, estas habilidades son, comunicación asertiva y efectiva, fomentar el trabajo en equipo para aprovechar al máximo el potencial de cada uno de los miembros de éste, liderar con el ejemplo personal, ser un profesional ético, disciplinado, responsable, honesto, que busca siempre el crecimiento de sus colaboradores, todo estos traerá como gratificación o recompensa, que los colaboradores no deseen cambiar de trabajo, debido a la motivación y satisfacción que siente de laborar junto a su líder.

“La fidelidad a la organización contribuye a reducir la rotación de personal, es decir, el flujo constante de salidas (renuncias o despidos) y entradas (admisiones) de personas a la organización, o el ingreso de personas para compensar las salidas de integrantes de la organización” (Chiavenato, 2009, pág.12).

Cuando el colaborador se siente identificado con la cultura de la organización, con el liderazgo que su gestor ejerce sobre en el área y sobre él; Este siente un grado de compromiso y fidelidad, el cual no deseara cambiar de trabajo, pues siente que tiene en todas las condiciones laborales básicas garantizadas en su trabajo actual.

1.16 Condiciones Laborales

Las condiciones laborales son los diferentes beneficios que robustecen la relación laboral, por lo que las leyes de la República Dominicana establecen que dichos beneficios no pueden estar por debajo de lo que está establecido en el código laboral.

La Calidad de vida laboral (Espinal & Torres, 2019, pág. 22) “es el nivel de satisfacción que percibe el colaborador a través de los factores físicos y psicológicos ofrecidos por la organización y los miembros de esta”.

Dentro de las condiciones laborales podemos encontrar; el ambiente físico que es el conjunto de componentes que están presentes en una organización y los colaboradores interactúan con ellos a través de la

realización de sus labores, estos son: iluminación, temperatura, mobiliario, equipos tecnológicos y técnicos, materiales de oficina, agua y café, área de aseo, entre otros. Todos estos factores deben ser garantizados por la organización y no deben ser ignorados, debido a su impacto en la satisfacción de los colaboradores.

“Si se ignoran los factores de mantenimiento como la supervisión, las condiciones laborales, el salario, las relaciones con los compañeros, la condición social y la seguridad, se generará insatisfacción y ésta influirá en forma negativa sobre el ambiente laboral, mientras que si se mejoran los factores de motivación resultará un efecto positivo” (Evans y Lindsay, 2015, pág. 163).

Todos los componentes que conforman las condiciones laborales, deben ser provistos por la organización, ya que estos aseguran la realización correcta y eficiente de las funciones de los colaboradores. “Si las condiciones laborales son inseguras, sucias, aburridas o extenuantes, aumentan la posibilidad de que el empleado busque trabajo en una empresa con mejores condiciones laborales” (Aamodt, 2010, pág. 395).

También encontramos la jornada laboral que consiste en la cantidad de horas que permanece un trabajador en la organización realizando su función; esta debe ser monitoreada cuidadosamente, ya que por la legislación laboral se pide que un trabajador no exceda las 44 horas de trabajo semanales.

“La flexibilización del horario de trabajo es una manera de mejorar el desempeño y aumentar la satisfacción de las personas” (Chiavenato, 2009, pág. 263). Las jornadas laborales extensas llevan a que el empleado presente desgaste físico, se desmotive, la creatividad le disminuya debido a la fatiga y por ende baje sus niveles de desempeño.

Las organizaciones deben garantizar que cada uno de los factores que incluyen las condiciones de trabajo, sean monitoreados correctamente, para lograr retener a las mejores personas en la organización y con esta evitar la insatisfacción laboral.

Para concluir, la satisfacción laboral es el nivel de conformidad del ambiente laboral, que el empleado tiene hacia su trabajo, es un indicador muy importante, pues está relacionado con la buena gestión de la organización, la calidad en el trabajo y la rentabilidad de ésta.

La administración de los recursos humanos tiene un rol relevante en el aumento de la satisfacción laboral de los colaboradores, pues es el departamento mediador entre el empleado y la organización, propiciando que exista una balanza entre ambos, garantizando que se le respeten los derechos de los colaboradores y que los colaboradores cumplan con las políticas y procedimiento de la organización, fomentando con esto, un clima de armonía en la empresa.

Cuando se contrata el personal con el perfil adecuado para el puesto, existen una comunicación asertiva entre todos los miembros de la organización, un liderazgo transformador desde la alta gerencia hacia la parte operativa y viceversa, creando fuertes vínculos de respeto entre todos los colaboradores, cuando se le reconoce las contribuciones que los empleados hacen para mejorar sus funciones o para mejorar un proceso de la compañía, cuando el colaborador recibe un trato justo, con una remuneración, incentivos y programa de beneficios, acorde a su función y se le garantiza las condiciones básicas fundamentales para realizar su función, con la creación de espacios recreativos y de desconexión, donde el empleado pueda tomar un café mientras conversa con un compañero; con el cumplimento de estos factores, el empleado no deseará salir de la organización, ni generará ausentismo, pues se siente identificado con la organización, pues su nivel de motivación y satisfacción laboral es alto. Logrando con estos que el empleado se convierta en embajador de la cultura de la organización, tanto dentro, como fuera de ella.

CAPITULO II. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN SARITA & ASOCIADOS SRL.

2.1 Empresa Sarita & Asociados SRL

La empresa **Sarita & Asociado SRL**, ubicada en el sector Las Charcas en Santiago de los caballeros, República Dominicana, fue fundada en el año 2002 en Santiago de los Caballeros, dedicada al servicio de instalación eléctrica, fabricación de postes de hormigones, para colocar el tendido eléctrico, poda de árboles, rehabilitación de las redes e interconexión, ventas de materiales eléctricos y alquileres de grúa, salvamiento de transformadores, atención de averías de redes y alumbrado público, para toda la regional Norte del país, es contratista de la compañía Edenorte, con sucursal en la ciudad de Puerto Plata, cuenta con un capital humano de 300 empleados en forma directa, de los cuales 31 de los colaboradores pertenecen a la parte administrativa de Santiago.

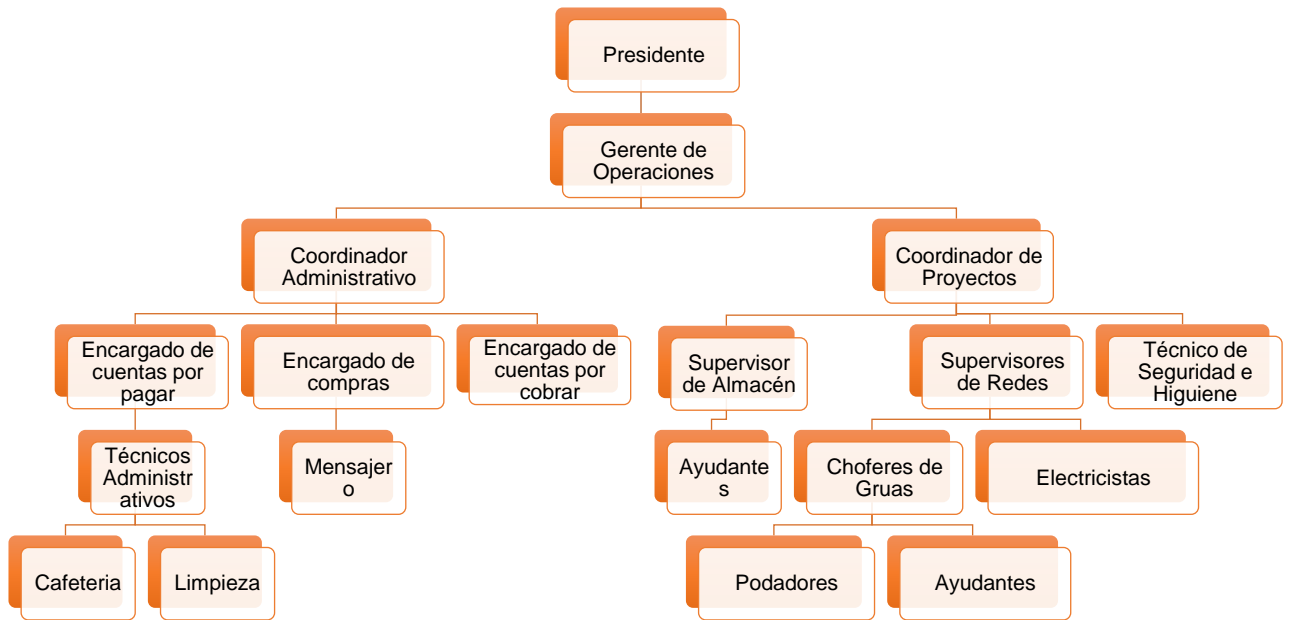
La empresa tiene 17 años brindando servicios ininterrumpidos con calidad y dedicación, en cada actividad que realizan, logrando con esto la aceptación y preferencia de sus clientes.

Imagen No.1
Logo de la Empresa



Fuente: Google.

Figura No. 1
Organigrama



2.2 Filosofía organizacional de la empresa Sarita & Asociados SRL.

Misión

Seguir brindando un servicio puntual, rentable y adaptado a las necesidades de nuestros clientes, con la calidad que nos caracteriza en el área de servicio eléctrico para toda la región y el territorio nacional. Siendo pilares para la familia dominicana a través de nuestros colaboradores en el desarrollo del país

Visión

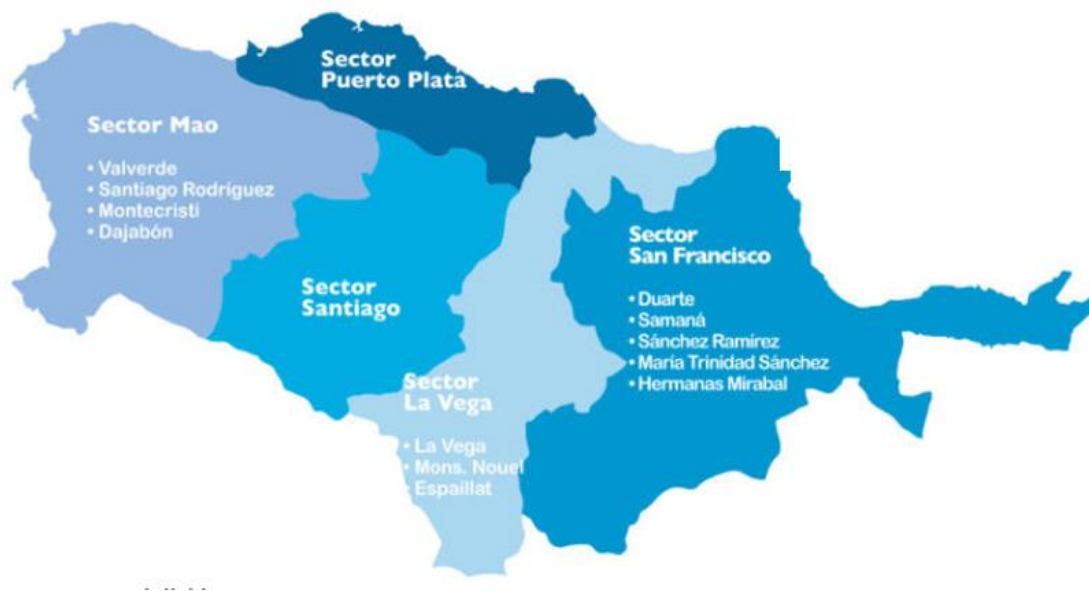
Ser el principal proveedor de servicios de infraestructura eléctrica, alquileres de equipos y venta de materiales. Posicionarnos como el punto de referencia a la hora de realizar un trabajo eléctrico a nivel nacional.

Valores

- Seriedad
- Honestidad
- Puntualidad
- Calidad
- Compromiso
- Entrega

Imagen No.2

Mapa de Cobertura de Servicios de Sarita & Asociados SRL.



Fuente: Pagina Edenorte

La empresa contratista de electricidad Sarita & Asociados SRL, tiene la zona de cobertura de servicios eléctricos en las 14 provincias de la Zona Norte de la República Dominicana. Las provincias comprendidas en el límite del área geográfica son: Dajabón, Santiago Rodríguez, Santiago, La Vega, Monseñor Nouel, Sánchez Ramírez, Duarte y Samaná.

2.3 Encuesta de Satisfacción Laboral

Una encuesta de satisfacción, es un instrumento que sirve para medir el nivel o grado de compromiso que tiene los colaboradores hacia la organización y hacia su trabajo, pues a través de ella, la organización puede determinar qué tan motivados esta su fuerza laboral, cuales son los aspectos que les apasiona de su trabajo, que tan satisfechos que sientes con su líder y con la gerencia de la organización. Conocer estos datos es de suma importancia para la empresa, pues a través de dichos datos, la empresa podrá tomar las medidas y acciones tanto preventivas como correctivas, para incrementar o mantener el nivel de satisfacción elevados en sus colaboradores.

“Muchas organizaciones usan las encuestas de opinión de los empleados o medios similares para buscar retroalimentación sobre el ambiente de trabajo, los beneficios, la compensación, la administración, las actividades de equipo, las recompensas y el reconocimiento, y los planes y valores de la compañía. Sin embargo, otros indicadores de la satisfacción del empleado son ausentismo, rotación, reclamaciones y huelgas, comportamientos que pueden proveer información más precisa que la obtenida de las encuestas a las que muchos empleados quizá no tomen en serio” (Evans y Lindsay, 2015, pág. 122).

La encuesta de satisfacción laboral arroja información sobre el ambiente laboral que los colaboradores perciben; además sirve para identificar que tan alineados están los colaboradores con los objetivos estratégicos de la organización.

“Las encuestas de actitudes son realizadas cada año por un consultor externo, quien aplica un cuestionario a los empleados para evaluar sus opiniones en cuanto a factores como la satisfacción con su salario, las condiciones laborales y los supervisores. Los empleados también tienen la oportunidad de incluir las quejas o sugerencias que quieren que lea la gerencia” (Aamodt, 2010, pág. 406).

Las encuestas de satisfacción laboral deben estar compuestas por una serie de enunciados, alineados con indicadores comportamentales y de desarrollo del colaborador.

Las encuestas de satisfacción laboral pueden ser elaboradas de diferentes formas, tomando como referencia los aspectos que se desean medir en dicho cuestionario, estas pueden estar compuestas por preguntas abiertas, en la que el colaborador tendrá la opción de elegir varias respuestas e incluso colocar comentarios en caso de ser requerido o deseado.

2.4 Estructura de la Encuesta.

Cuando se toma la decisión de crear una encuesta de satisfacción, se debe en primer lugar determinar, cuál es el propósito por el cual se está creando, para que ésta pueda abordar los puntos clave que se buscan profundizar, además deben ser elaborada en la forma correcta y que contenga los enunciados precisos, con los cuales se evaluarán las fortalezas y debilidades de la organización.

“Las encuestas deberían diseñarse para proporcionar en forma clara a los usuarios de la encuesta resultados con la información que necesitan para tomar decisiones” (Evans y Lindsay, 2015, pág. 121).

La encuesta de satisfacción debe ser estructurada en base a dimensiones e indicadores que son relevantes para la organización, debido a su impacto en el desempeño de los colaboradores, la productividad, eficiencia, eficacia, motivación y sobre todo en la satisfacción laboral de estos.

Existen muchas dimensiones que pueden ser medidas en el cuestionario de satisfacción, entre estas tenemos: El nivel de orgullo que siente los colaboradores de pertenecer a la organización y por el trabajo que desempeñan, el nivel de compromiso que tiene los empleados para desempeñar su trabajo, el nivel de motivación que tiene los colaboradores para realizar su función de forma eficiente, creativa e innovadora, como fluye la comunicación a nivel general en la organización, el tipo de liderazgo ejercido por los supervisores y ejecutivos de la empresa, la remuneración, las condiciones de trabajo, entre otros indicadores.

Para medir la satisfacción también se utilizan una serie de indicadores que sirven como insumo para determinar el grado de satisfacción de los empleados, entre estos tenemos: Aspectos motivacionales, salario,

identificación con la empresa, liderazgo, efectividad de la comunicación, entre otros.

Para esta investigación se elaboró una herramienta para la recolección de los datos, la herramienta creada fue una encuesta, la cual contiene preguntas abiertas y cerradas en las que algunas podían tener varias respuestas. Estas preguntas abarcan aspectos que involucran los principales subsistemas de recursos humanos, donde se busca conocer nivel de satisfacción de los empleados de Sarita & Asociados, con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los empleados hacia la organización, evaluar el nivel de satisfacción que sienten los empleados con su gestor inmediato y por último analizar el nivel de satisfacción de los empleados con su ambiente laboral.

Para dicha investigación se seleccionó como variable principal de estudio la satisfacción laboral, dimensionada con los siguientes aspectos: Motivación, orgullo, compromiso, comunicación, remuneración, liderazgo, reconocimiento, receptividad, supervisión y condiciones laborales.

Los indicadores definidos para la medición fueron siguientes: Aspectos motivacionales, nivel de motivación, identificación con la empresa, recepción de información, satisfacción con su salario, inspiración, satisfacción con su supervisor, desarrollo personal, reconocimiento, comunicación, apoyo, integración del equipo, ambiente laboral y por último la satisfacción con la horas trabajadas.

La encuesta de satisfacción laboral fue diseñada con la revisión de literaturas y con el marco teórico analizado. El formulario consta de 15 preguntas, de las cuales 2 están dirigidas a valorar el nivel de motivación de los empleados, 1 para el nivel de orgullo, 3 para evaluar la fluidez de la comunicación, 1 para evaluar la aceptación de la remuneración, en la compañía, 4 para medir el liderazgo, 1 el reconocimiento, y 3 para evaluar las condiciones laborales de los empleados. Las preguntas estaban creadas con opción de respuesta en la escala de Likert, de donde engloba todos los indicadores antes mencionados.

“En general se usa la escala “Likert” para medir la respuesta. Ésta permite a los clientes expresar su grado de opinión. Las escalas de cinco puntos han mostrado que tienen buena confiabilidad y se utilizan con frecuencia” (Evans y Lindsay, 2015, pág. 123).

Las escalas seleccionadas para medir y poder determinar el nivel de satisfacción laboral fueron las siguientes:

- Muy alto, alto y bajo.
- Muy satisfecho, satisfecho, e insatisfecho.
- Muy bueno, bueno, regular y mal.
- Si o No.

2.5 Aplicación de la Encuesta

La encuesta de satisfacción se aplicó en el mes de octubre, a los empleados administrativos de la compañía Sarita & Asociados SRL, en la ciudad de Santiago de los caballeros, Republica Dominicana.

Para la aplicación de esta encuesta se tomó como público objetivo el 100% de los empleados administrativos, la cual están constituidos por 31 personas, los cuales se encontraban presentes el día de la implementación.

2.5.1 Población y Muestra

Las características de esta población del estudio fueron 31 empleados en la parte administrativa de la empresa Sarita & Asociados SRL, Santiago.

2.5.2 Muestra

$$n = \frac{(Z)^2 * PQ}{e^2}$$

Donde:

N: Total de la población (31 empleados)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

p: Proporción de éxito (0.5)

Q: 0.5

E: Error muestral (5%)

Esta investigación se realizó con 31 de los empleados que se encontraron presentes el día de la aplicación de la encuesta, por el muestreo probabilístico simple aleatorio.

Antes del inicio del completado de la encuesta, se procedió a reunir todo el personal, para explicarle a detalle el objetivo de la encuesta y además mostrar a cada empleado el contenido del formulario y la forma de cómo debían responder a cada punto según su criterio, para que cada empleado estuviera consiente sobre la importancia de la herramienta y el objetivo de su implementación en la compañía.

El perfil de los encuestados fue el siguiente, en el llenado de la encuesta participaron todos los empleados del área administrativa, supervisores de operaciones, técnicos administrados y el técnico de higiene y salud ocupacional.

La participación de cada uno de los involucrados fue de carácter voluntario y cada uno de los empleados era mayores de edad, de nacionalidad Dominicana, los empleados eran de ambos sexos, tanto masculinos como femeninos y con rangos de antigüedad en la empresa entre 2 y 5 años.

Con el propósito de analizar y describir los hallazgos de estudio y teorías sobre la satisfacción laboral, en comparación con la situación actual de la empresa, con respecto al tema que está siendo estudiado. Para la tabulación de los datos se analizaron en base a indicadores potenciales y a dimensionales, agrupados en categorías que permitan resumir y determinar la situación actual de la empresa con respecto a la satisfacción laboral.

La herramienta utilizada para análisis y tabulación, fue el programa Excel, presentando los datos con tablas, gráficos de barras y gráficos de pastel, para facilitar la interpretación y análisis.

2.6 DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SARITA & ASOCIADO. SRL

Tabla No. 1: Descripción de los aspectos que motivan a los empleados en la empresa Sarita & Asociados, SRL.

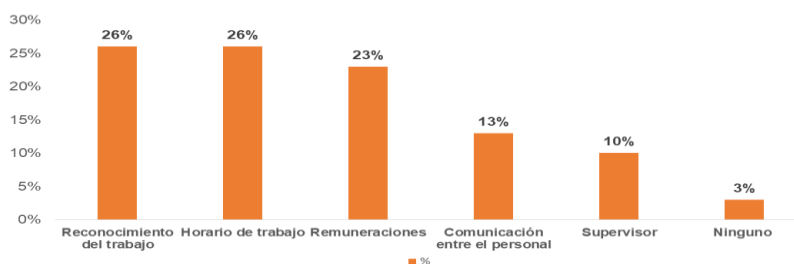
Alternativas	Frecuencia	Por ciento (%)
Reconocimiento del trabajo	8	26%
Horario de trabajo	8	26%
Remuneraciones	7	23%
Comunicación entre el personal	4	13%
Supervisor	3	10%
Ninguno	1	3%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

En la encuesta aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado SRL, con el objetivo de determinar cuáles son los aspectos que les motivan a permanecer laborando en la compañía, se encontró que el reconocimiento del trabajo y el horario de trabajo, son los más relevantes, con una adherencia de un 26% para ambos indicadores, luego la remuneración con un 23%, seguido de la comunicación interpersonal con un 13%, el supervisor con un 10% y por ultimo un 3% de los empleados encuestados respondió que no les motiva nada de la empresa.

Gráfico No.1

Descripción de los aspectos que motivan a los empleados



Fuente: Tabla No.1

Tabla No. 2: Nivel de Motivación en la Empresa Sarita & Asociado

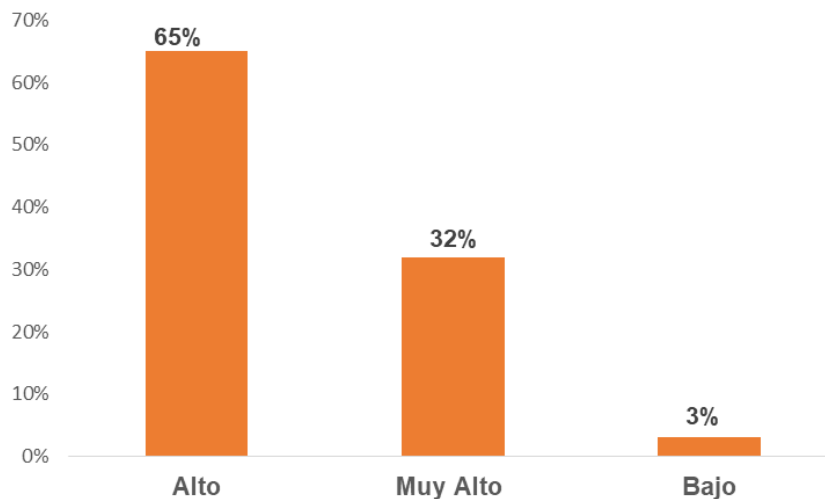
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	20	65%
Muy Alto	10	32%
Bajo	1	3%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

En cuanto al nivel de motivación que siente los empleados, se encontró que el 65% de los empleados se siente un alto nivel de motivación por el trabajo que realiza, mientras que el 32% expresa que su nivel de motivación está muy alto, sin embargo se encontró un 3% de los empleados encuestados que respondió que su nivel es bajo. Podemos decir que el 97% de los empleados se siente motivados con su labor.

Gráfico No. 2

Nivel de Motivación en la Empresa Sarita & Asociado



Fuente: Tabla No. 2

Tabla No. 3: Nivel de Identificación con la Empresa

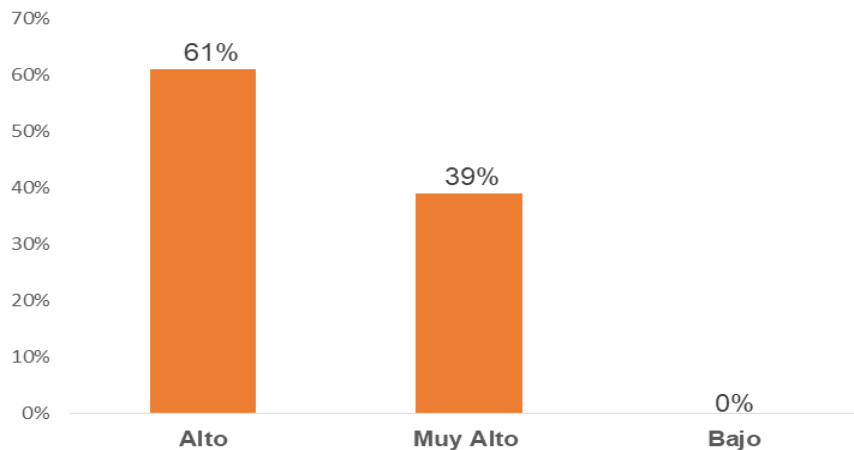
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	19	61%
Muy Alto	12	39%
Bajo	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

En cuanto al nivel de identificación hacia la compañía Sarita & Asociado SRL, se encontró que el 61% de los empleados se encuentra con un alto nivel de identificación con la empresa, mientras que el 39% expresa que su nivel de identificación es muy alto, ninguno de los empleados encuestados respondió que estuviera con una identificación baja de 0%. El 100% de los empleados se siente identificado con la empresa.

Gráfico No. 3

Nivel de Identificación con la Empresa



Fuente: Tabla No. 3

Tabla No. 4: Recepción de las Informaciones por parte de los empleados

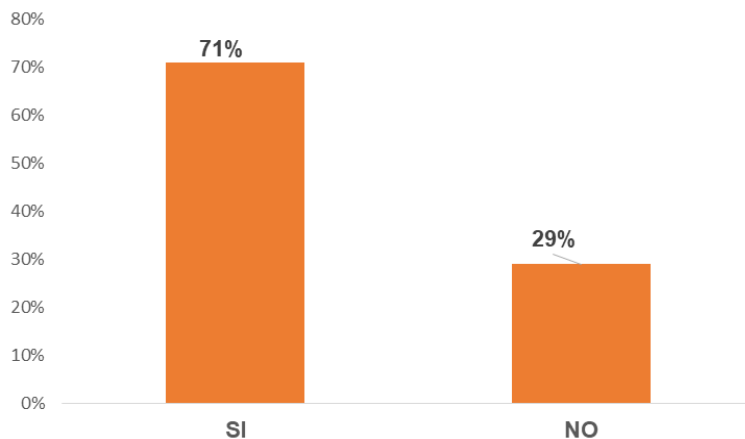
Alternativas	Frecuencia	Por ciento (%)
SI	22	71%
NO	9	29%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Los resultados arrojados con respecto a la recepción de información oportuna y eficaz, sobre los asuntos que les impactan a los empleados por parte de la compañía, el 71% respondieron que reciben las informaciones pertinentes, mientras que el 29% de los empleados respondieron que no reciben ninguna información, sintiéndose con estos desinformado.

Gráfico No. 4

Recepción de las Informaciones por parte de los empleados



Fuente: Tabla No. 4

Tabla No. 5: Nivel de Satisfacción con la Remuneración

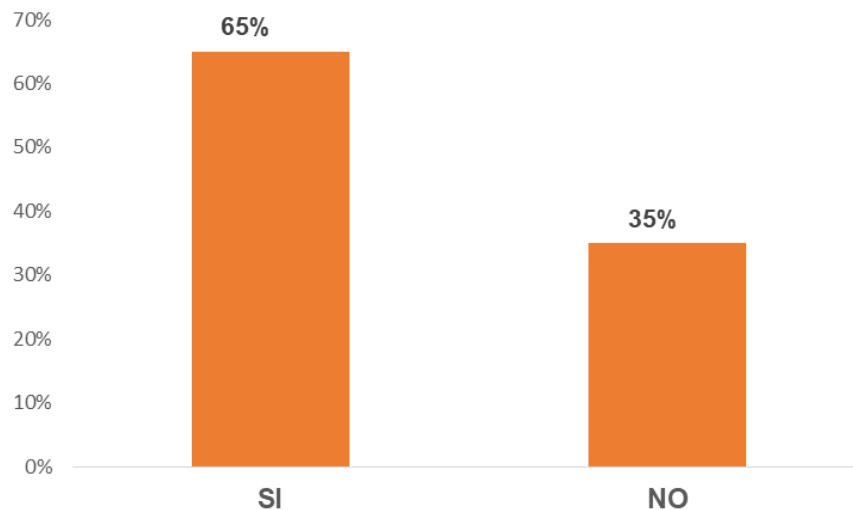
Alternativas	Frecuencia	Por ciento (%)
SI	20	65%
NO	11	35%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Los resultados concerniente a la satisfacción con la remuneración percibida por los empleados, el 65% de los empleados encuestados respondieron se sienten satisfechos con su salario recibido, mientras que el 35% de los empleados respondieron que no se sienten satisfechos con la remuneración que reciben.

Gráfico No. 5

Nivel de Satisfacción con la Remuneración



Fuente: Tabla No. 5

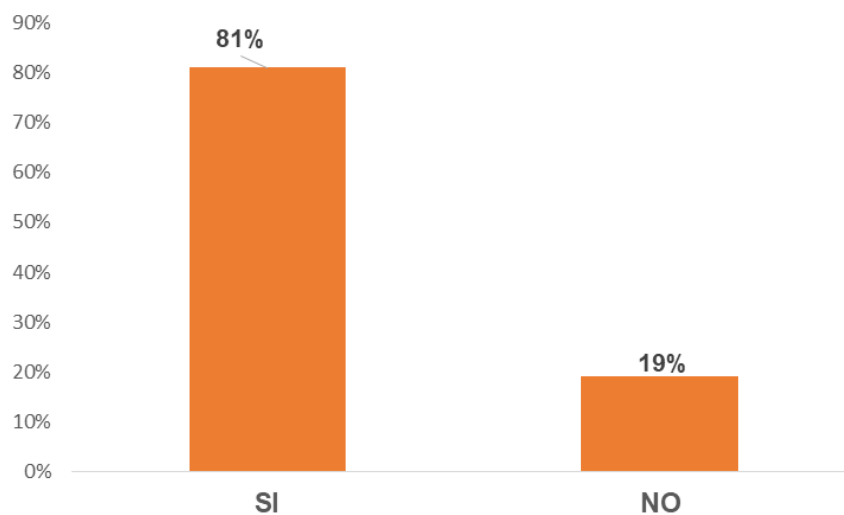
Tabla No. 6: Inspiración por los líderes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	25	81%
NO	6	19%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Los resultados concernientes a la inspiración que los líderes le hacen sentir a sus empleados fueron los siguientes: El 81% de los empleados encuestados respondieron se sienten que sus líderes les inspiran y sean ser como ellos, mientras que el 19% de los empleados respondieron que no se sienten inspirados por sus líderes.

Gráfico No. 6
Inspiración por los líderes



Fuente: Tabla No. 6

Tabla No. 7: Nivel de Satisfacción con el supervisor inmediato

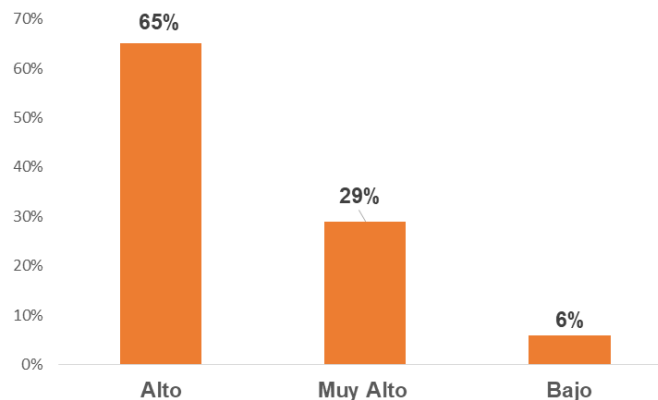
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	20	65%
Muy Alto	9	29%
Bajo	2	6%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

En cuanto al nivel de satisfacción de los empleados hacia su supervisor inmediato, se encontró que el 65% de los empleados siente un alto nivel de satisfacción hacia su supervisor, el 29% expresa que su nivel de satisfacción es muy alto, mientras el 6% de los empleados encuestados respondió que su nivel de satisfacción hacia su supervisor inmediato es bajo. Se puede evidenciar que el 94% de los empleados se siente satisfecho con su supervisor inmediato.

Gráfico No. 7

Nivel de Satisfacción con el supervisor inmediato



Fuente: Tabla No. 7

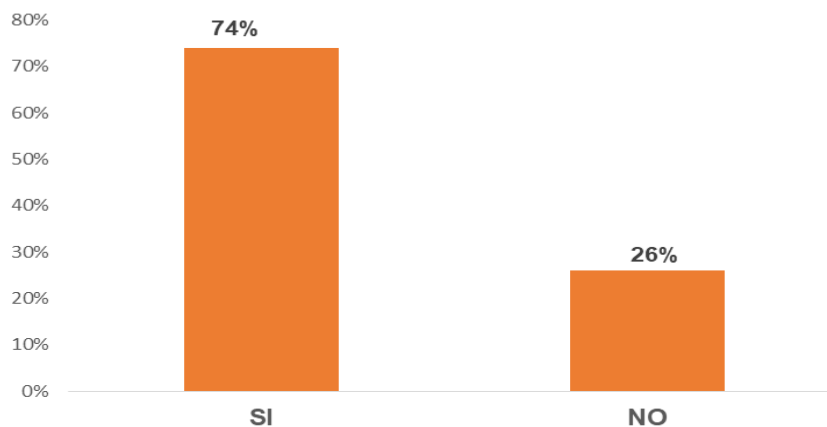
Tabla No. 8: Oportunidad de desarrollo personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	23	74%
NO	8	26%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Los resultados de la investigación muestran que el 74% de los empleados encuestados, expresan que la empresa les ofrece la oportunidad para desarrollarse como profesionales y se preocupa por su crecimiento, mientras que el 26% restante respondió que no tiene la oportunidad de crecimiento, ni de desarrollo laboral.

Gráfico No. 8
Oportunidad de desarrollo personal



Fuente: Tabla No. 8

Tabla No. 9: Reconocimiento de los logros

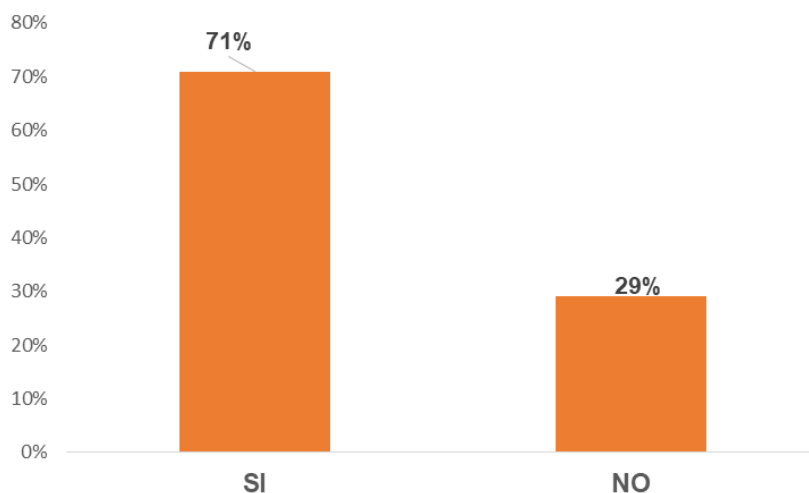
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	22	71%
NO	9	29%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

El 71% de los empleados encuestados, consideran que se le reconoce el esfuerzo extra que cada uno realiza, además su gestor les felicita frente a los demás compañeros de trabajo, cuando estos logran sus metas u objetivos que les son desdoblados por la empresa. El 29% de los colaboradores consideran que no se les reconoce por sus logros en la organización.

Gráfico No. 9

Reconocimiento de los logros



Fuente: Tabla No. 9

Tabla No. 10: Respaldo en las iniciativas de mejora

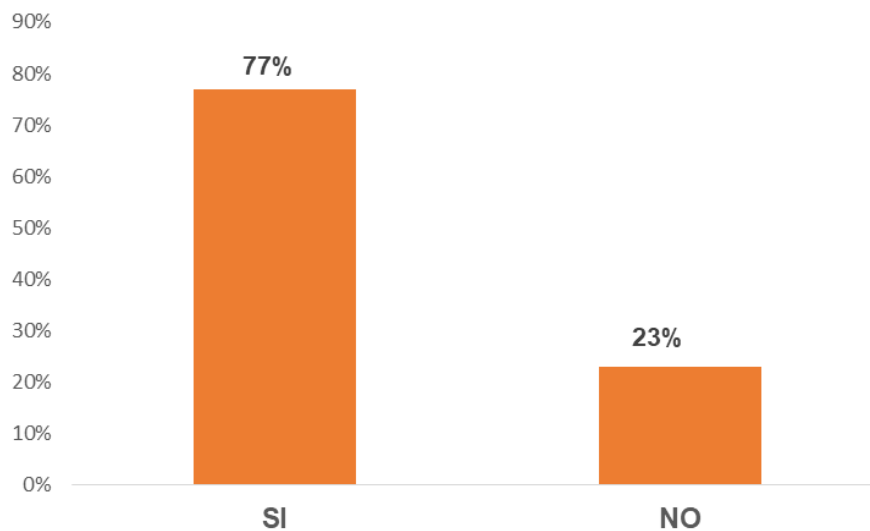
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	24	77%
NO	7	23%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Los resultados obtenidos de la encuesta arrojaron, que el 77% de los empleados encuestados, perciben que sus opiniones e ideas aportadas, son escuchadas y tomadas en cuenta por sus líderes, mientras que el 23% de los colaboradores expresaron que no son respaldadas sus iniciativas de mejora.

Gráfico No. 10

Respaldo en las iniciativas de mejora



Fuente: Tabla No. 10

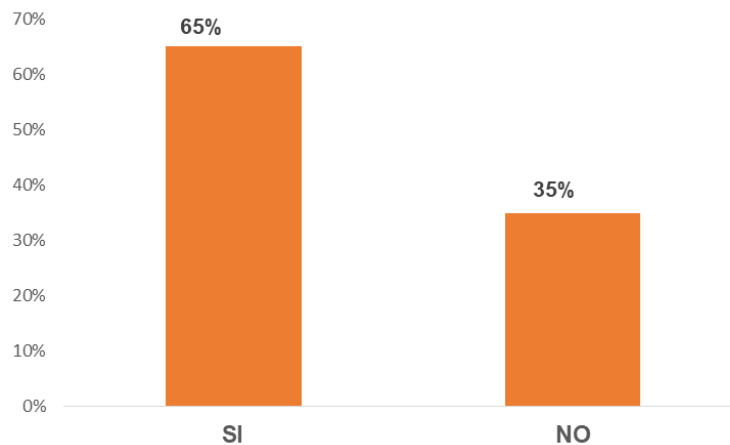
Tabla No. 11: Apoyo del Líder

Alternativas	Frecuencia	Por ciento (%)
SI	20	65%
NO	11	35%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Los resultados obtenidos de la encuesta arrojaron, que el 65% de los empleados encuestados, siente que reciben apoyo suficiente por parte de su líder momento de realizar alguna actividad o proyecto, sin embargo el 35% de los colaboradores expresaron que no reciben apoyo de parte de su líder.

Gráfico No. 11
Apoyo del Líder



Fuente: Tabla No. 11

Tabla No. 12: Efectividad en la comunicación

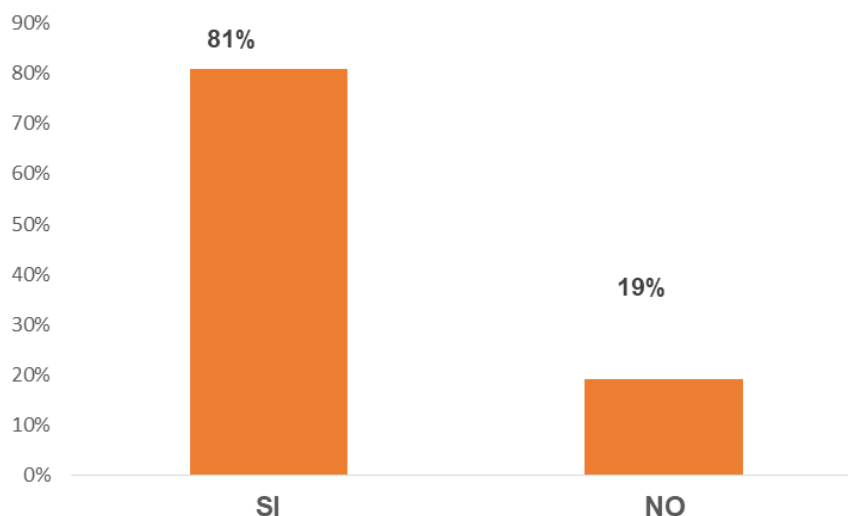
Alternativas	Frecuencia	Por ciento (%)
SI	25	81%
NO	6	19%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Los resultados obtenidos de la encuesta determinaron, que el 81% de los empleados encuestados, expresaron que existe una comunicación efectiva entre todos los miembros de la organización, desde los niveles de dirección hacia el nivel operativo, fomentado una integración entre los diferentes departamentos de la organización. Mientras que el 19% restante expreso que no existe una comunicación efectiva entre los diferentes departamentos.

Gráfico No. 12

Efectividad en la comunicación



Fuente: Tabla No. 12

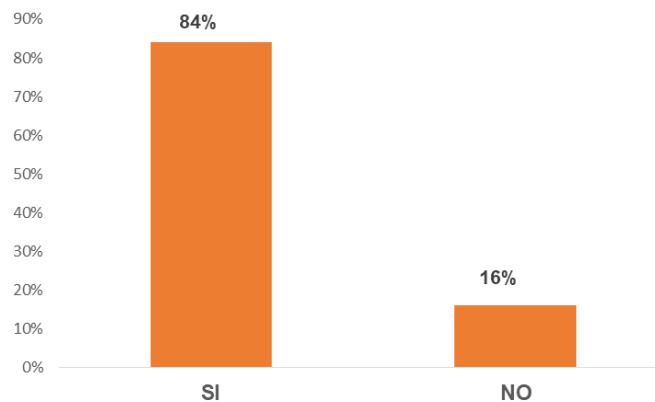
Tabla No. 13: Disponibilidad de Recursos

Alternativas	Frecuencia	Por ciento (%)
SI	26	84%
NO	5	16%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

El 84% de los colaboradores encuestados, expresaron que la empresa le suministra los recursos y herramientas que los empleados necesitan para efectuar sus labores de forma correcta y eficiente. Mientras que el 16% restante expreso que no cuenta con las herramientas y recursos necesarios, para efectuar su labor de forma eficiente.

Gráfico No. 13
Disponibilidad de Recursos



Fuente: Tabla No. 13

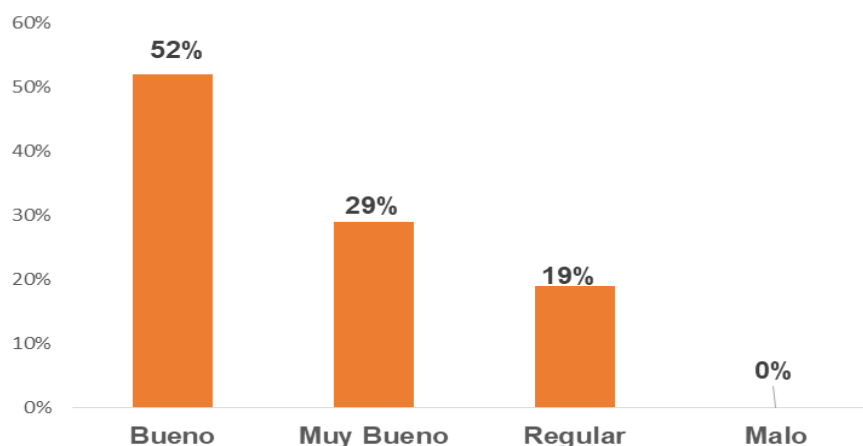
Tabla No. 14: Condiciones Laborales

Alternativas	Frecuencia	Por ciento (%)
Bueno	16	52%
Muy Bueno	9	29%
Regular	6	19%
Malo	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

El 52% de los colaboradores que fueron encuestados, expresaron que las condiciones laborales en las cuales ejecuten su trabajo son buenas, donde se le proporciona los servicios generales básicos, para crear un bien ambiente laborar idóneo; el 29% también expresó que los servicios generales son muy buenos, mientras que el 19% restante expreso que las condiciones laborales son regulares, ninguno de los empleado expreso que fueran malos. Se puede evidenciar que el 81% de los empleados, siente que la compañía les proporciona las condiciones generales adecuadas.

Gráfico No. 14
Condiciones Laborales



Fuente: Tabla No. 14

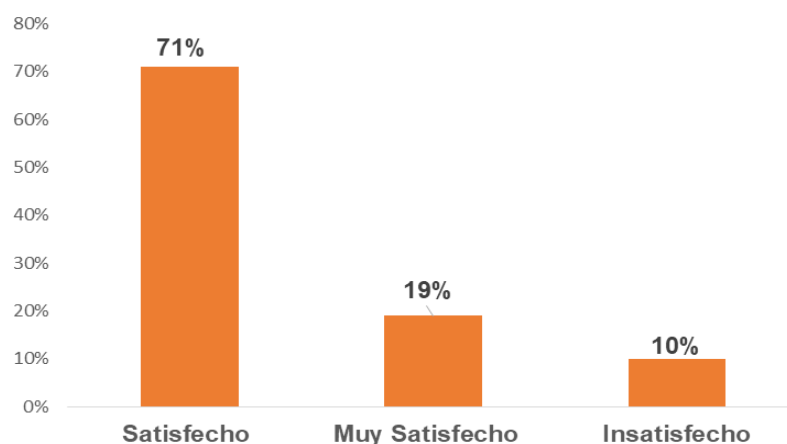
Tabla No. 15: Jornada Laborar

Alternativas	Frecuencia	Porciento (%)
Satisfecho	22	71%
Muy Satisfecho	6	19%
Insatisfecho	3	10%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL

El 71% de los colaboradores que fueron encuestados, expresaron que las horas que trabajan son las acorde al contrato de trabajo, por tal motivo se sienten satisfechos con su jornada laboral, 19% expreso que se siente muy satisfecho con su horario de trabajo, mientras que el 10% de los colaboradores expreso que se sienten insatisfecho con su jornada de trabajo. En sentido general el 90% de los empleados sienten que tienen un balance vida personal y el trabajo.

Gráfico No. 15
Jornada Laborar



Fuente: Tabla No. 15

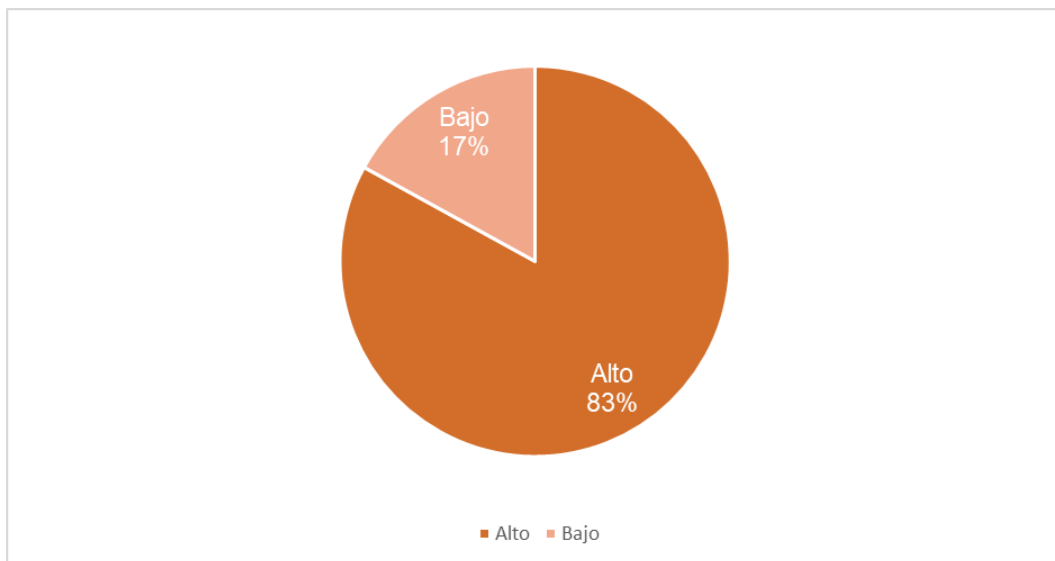
Tabla No. 16: Nivel de liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	26	83%
Bajo	5	17%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Con base los resultados obtenido de la encuesta de satisfacción laboral, aplicada al personal de Sarita & Asociando SRL, se determinó que el 83% de los empleados expresan que se siente a gusto con el liderazgo ejercido por los supervisores y ejecutivos de la organización, mientras que el 17% restante expresa que se siente insatisfecho con la gestión de los líderes de la empresa.

Gráfico No. 16
Nivel de liderazgo



Fuente: Tabla No. 16

Tabla No. 17: Grado o nivel de satisfacción de los empleados de Sarita & Asociado, SRL.

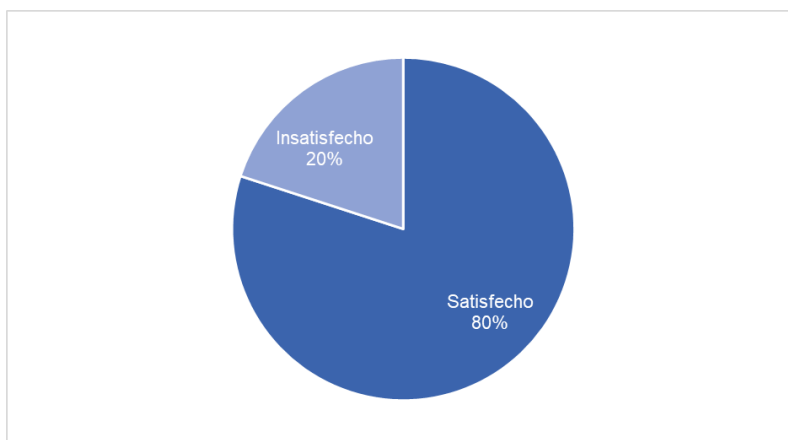
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	25	80%
Insatisfecho	6	20%
Total	31	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los empleados de la compañía Sarita & Asociado, SRL.

Luego de aplicar la encuesta de satisfacción laboral al 100% de los empleados del área administrativa, con base a los resultados obtenidos de dicha encuesta, se determinó que el 80% de los colaboradores de sienten satisfecho con la laborar que realizan y con la empresa en sentido general, mientras que el 20% restante expreso lo contrario.

Figura No. 19 Gráfico No. 17

Grado o nivel de satisfacción de los empleados de Sarita & Asociado, SRL.



Fuente: Tabla No. 17

2.7 Integración de los Resultados.

Después de haber realizado la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral y elaborado la estratificación y análisis de los datos al personal de Sarita & Asociando SRL, tomando como referencia que los resultados con adherencia por encima del 80% los cuales serán calificados como satisfactorios, y los resultado por debajo del 79% serán calificados como oportunidades de mejora, se puede interpretar y valorar los resultados de la siguiente forma.

Respecto a los cuales aspectos son lo que más les motiva a los colaboradores en la compañía, el aspecto sobre reconocimiento a las contribuciones y el esfuerzo extra que los empleados hacen y tener una nueva jornada laboral que les permite tener un balance entre su trabajo y su vida personal, ambos aspectos logrando una puntuación de un 26% de adherencia, determinando que son los dos que más les motivan a los empleados, seguido la remuneración con una adherencia de un 23%.

Cuando se analizaron los datos sobre la motivación, los resultados arrojados muestra que el 97% de los empleados se sienten motivados con la empresa, y con su función que desempeñan.

El indicador sobre la identificación con la cultural de la empresa y que tan identificados están los empleados, el 100% de los empleados respondió que se siente identificado con la compañía. Mostrando una aceptación de la cultura de esta y sus políticas.

En cuanto al indicador receptividad de las Informaciones por parte de los empleados, los resultados muestran que el 71% afirma que existe receptividad, pero el 29% afirma lo contrario. A través de los resultados obtenidos se puede interpretar que existe una oportunidad de mejora en la forma en que se está transmitiendo y desdoblado las informaciones a los empleados.

Los resultados sobre la satisfacción con la remuneración que los empleados reciben por parte de la empresa, muestran que solo 65% de los empleados encuestados, se siente satisfecho con la remuneración, mostrando una oportunidad de mejorar en dicho indicador.

En cuanto a la inspiración que los líderes les transmiten a los empleados, el 81% respondió que se siente identificado e inspirando por su líder, mostrando con estos que existe un liderazgo transformador en la empresa.

El nivel de satisfacción con el supervisor inmediato, los resultados muestra una adherencia del 94% de aceptación, esto significa que los colaboradores se sienten a gusto en la forma como los líderes están liderando su personal a cargo y la forma de cómo les supervisa sus labores.

El indicador sobre la oportunidad de desarrollo que los colaboradores tienen en la compañía, arrojó un resultado de un 74% de adherencia, dichos resultados muestran que existe una oportunidad de mejora, pues existen una gran cantidad de personas que sienten que no tienen perspectiva de crecimiento y desarrollo en la organización.

El indicador sobre el reconocimiento al colaborador, arrojó un resultado de un 71% de adherencia, dichos resultados muestran que existe una oportunidad de mejora, pues hay una gran cantidad de personas que sienten que no se les reconoce el esfuerzo y la dedicación que estos hacen en la empresa.

En cuanto al indicador de respaldo a las iniciativas de mejora, los resultados muestran una adherencia de un 77%, esto significa que existen una gran parte de los empleados, digamos el 23%, que sienten que sus ideas y aportes no son tomadas en cuenta, por parte de sus líderes.

En cuanto al indicador sobre el apoyo que el líder les da a sus empleados en los momentos difíciles, los resultados muestran que solo el 65% de los empleados sienten que sus líderes les apoyan, cuando estos los necesitan,

mostrando una oportunidad de mejora dicho indicador, siendo este el de la puntuación más baja.

El indicador sobre la efectividad en las comunicaciones interpersonales muestra un resultado de un 81%, mostrando que existe un trato de afabilidad entre líderes y colaboradores.

Los resultados sobre los indicadores: Disponibilidad de los recursos, condiciones laborales adecuadas y la jornada laboral, con adherencias de 84%, 81% y 90%, esto significa, que los empleados sienten que la empresa le suministra todo los recursos, herramientas, y les proporciona un ambiente laboral con las condiciones adecuadas, además cuenta con una planificación de las tareas de forma que estas les permitan realizar sus funciones en el horario establecido.

En cuanto al indicador de liderazgo mostro un resultado de un 83% de aceptación, mostrando que los supervisores y ejecutivos, están liderando sus equipos con interés genuino.

En cuanto al indicador sobre la satisfacción laboral que siente los empleados hacia la organización, los resultados arrojados muestran una adherencia del 80% de aceptación de la cultura, política y procesos de la organización.

Después de haber analizado y estratificado todos los datos y con los resultados obtenidos, podemos afirmar la efectividad de la encuesta propuesta, afirmando la validez y confiabilidad del instrumento, pues dicha herramienta sirve para determinar el grado o nivel de satisfacción laboral, que tiene los empleados hacia la organización en sentido general.

CONCLUSIÓN

Después de haber estratificado y analizados los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral, al personal de Sarita & Asociados SRL, concluimos mostramos la efectividad que dicha investigación tubo, para el logro de los objetivos específicos del tema de estudio, a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral, la cual estaba compuesta por 15 preguntas conteniendo las informaciones precisas para evaluar diferentes indicadores que impactan en la percepción de los colaboradores sobre la empresa, ambiente de trabajo y sobre la funciones que estos desempeñan.

A continuación conclusiones de los objetivos específicos del tema de estudio, luego de finalizar la recolección de datos durante el periodo de investigación.

El primer objetivo definido de esta investigación, era diseñar y crear una herramienta que sirviera para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados, por lo que se procedió a crear una encuesta compuesta por 15 preguntas, abiertas y cerradas, estructurada en base a indicadores claves, que ayudaran en las mediciones, para determinar el nivel de motivación, identificación con la empresa, liderazgo, comunicación, reconocimiento, remuneración y recompensa, condiciones laborales, satisfacción con el líder, disponibilidad de recursos, oportunidad de desarrollo y apoyo del líder.

El segundo objetivo definido era implementar la encuesta de satisfacción laboral, por lo que se procedió a desdoblar a todo el personal de la empresa, como estaba estructurada la encuesta, además la importancia del llenado del formulario, y la forma del completado. En el cual el 100% de los empleados administrativos completo la encuesta.

El tercer objetivo era valorar el nivel de satisfacción de los empleados hacia la organización, con la estratificación y análisis de los resultados obtenidos, utilizando la herramienta de Excel a través del uso de tablas de contenidos, gráficos de barras y pastel, se determinó que el 80% de los empleados de la empresa se sienten satisfechos con la empresa.

El cuarto objetivo definido era la evaluación del nivel satisfacción que sienten los empleados con su gestor inmediato. A través del análisis y estratificación de los resultados de la encuesta aplicada al personal, se pudo determinar que el 94% de los empleados se siente satisfecho con su supervisor inmediato.

El quinto objetivo de estudio era analizar el nivel de satisfacción de los empleados con su ambiente laboral. Por lo que se estratificaron los datos sobre la pregunta que evalúa la disponibilidad de los recursos y herramientas para que el empleado pueda ejecutar su función de forma correcta y eficiente, y se pudo determinar que el 81% de los empleados se sienten a gusto y satisfecho en el ambiente donde se desenvuelve en la compañía.

En conclusión el estudio demostró a través de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral al personal de Sarita & Asociando, la efectividad de la encuesta propuesta, confirmado la validez y confiabilidad del instrumento usado para la recolección de los datos, pues la herramienta sirve para determinar el grado o nivel de satisfacción laboral, que tiene los empleados hacia la organización en sentido general.

RECOMENDACIONES

A finalizar esta investigación sobre evaluar el nivel de satisfacción de los empleados de Sarita & Asociados, y en vista de que la empresa a través de la misma, ha logrado conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados, es recomendable continuar aplicando con una vez al año la encuesta de satisfacción, para tener un panorama claro de cómo los empleados se sienten con la compañía, con su gestor inmediato, con el liderazgo, ambiente de trabajo y con su función. Además les exhortamos a la administración de esta compañía a crear un departamento de gestión humana, que puede aplicar las siguientes recomendaciones.

Creación de un mural de comunicación interna, para la colocación de informaciones, que impacten a los empleados, para que estos estén informados, además que en las reuniones de rutinas los gestores les desdoblén a los empleados dicha información, para evitar distorsión de las mismas, aclarando posibles dudas.

Se recomienda la creación de planes de compensación y beneficios que satisfagan las necesidades de los empleados y que estos estén desdoblados a todo el personal, además que se negocien descuentos especiales con tiendas comerciales, donde el empleado puede adquirir productos a precios especiales.

Se recomienda realizar un levantamiento de las necesidades de entrenamiento del personal, según las funciones y habilidades a desarrollar, para la creación de un plan de capacitación y entrenamiento anual. Además se recomienda incluir en sus procesos administrativos, el proceso de evaluación de desempeño del personal, para identificar las personas con potencial de crecimiento dentro de la empresa y crear planes de carrera.

Se recomienda la creación de un programa de reconocimiento, para los empleados con mejor desempeño.

Entrenar a los supervisores en comunicación asertiva y eficaz, para que puedan ser más receptivos de las informaciones que los colaboradores les plasman, y puedan dar apoyo a sus equipos en los momentos de dificultad.

Con todas estas recomendaciones la organización podrá continuar elevando la satisfacción laboral de sus colaboradores y crear un mejor clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alles, M. A. (2014). 5 Pasos para Transformar una Oficina de Personal en un Área de Recursos Humanos. Argentina: Granica.
2. Aamodt, M.G (2010). Psicología Industrial Organizacional. Santa Fe México D.F. Cengage Learning, Inc.
3. Aza, E. d. (2015). Trabajo Final para optar por el título de magister en gerencia y productividad. Análisis de la satisfacción laboral en laboratorios Sigma y su Incidencia en el desempeño de sus empleados. Santiago, Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana.
4. Casa, J. Repullo, J.R. y Campos, J.D. (2003). La encuesta como técnica de investigación, elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos, Centro Nacional de Epidemiología. ISCIII. Madrid, España.
5. Chiavenato I. (2009). Comportamiento Organizacional. Santa Fe México DF. McGraw-Hill Interamericana.
6. Chiavenato I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Santa Fe México DF. McGraw-Hill Interamericana.
7. Chiavenato I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Santa Fe México DF. McGraw-Hill Interamericana.
8. Chiang, M. y Martí, M.J. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Universidad Pontificia Comilla, Madrid, España.
9. Dessler, G. (2015). Administración de Recursos Humanos. Santa Fe México D.F. Pearson.
10. Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. 11ra edición. México: Pearson Educación.
11. Díaz, C.Z. (2008). Estilos de vida y satisfacción laboral, Universidad Complutense de Madrid España.
12. Evans, J.R. y Lindsay, W.M. (2015). Administración y Control de Calidad. Santa Fe México D.F. Cengage Learning, Inc.

13. Evans, J.R. y Lindsay, W. M. (2008). Administración y Control de Calidad. Santa Fe México D.F. Cengage Learning, Inc.
14. Escoto, A. A. (2005). Gestión Humana. Santo Domingo, República Dominicana. Editora Amigos del Hogar.
15. Espinal, P. (2019). Investigación para Seminario de Tesis en Psicología “Nivel de Calidad de Vida Laboral de los representantes de servicio al cliente de Data Vimenca en Santiago de los Caballeros en el periodo Febrero-Mayo 2019”.
16. Fuentes, S.M. (2012) “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango Guatemala, en el mes de marzo 2012”.
17. Fluente, R.R. (2014) Diplomado en administración por procesos en la función pública, Santo Domingo Republica Dominicana” cultura, clima y desarrollo organizacional”.
18. Herrera, J. M. (2012). Satisfacción Laboral en Trabajadores Del IPN. Un Análisis Estructural. Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable.
19. Hidalgos, B. (2015). Mi salario: cómo calcularlo y negociarlo con éxito, Ediciones, Granica.
20. Lussier, R. N (2016). Liderazgo. Santa Fe México D.F. Cengage Learning, Inc.
21. Pérez, M. A. (2012). Trabajo Final para optar por el título de magister en gerencia y productividad. Análisis de factibilidad de una unidad de recursos humanos en la asociación dominicana de rehabilitación (adr), Región norte de la república dominicana, Período septiembre-noviembre 2012.
22. Robbins, S. y Coulter M (2005). Administración. 8va edición. México: Pearson Educación.
23. Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. 7ma edición. México: Pearson Educación.

24. Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. Santa Fe México DF. McGraw-Hill Interamericana.
25. Toribio, Y. E. (2016). Anteproyecto del trabajo para optar por el título de maestría en gerencia y productividad. *Análisis del Sistema de Gestión del Capital Humano Caso Avaluz Tours*. Santiago de los Caballeros, Santiago, República Dominicana.
26. Uribe, J. (20015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales, Editorial El Manual Moderno, México.
27. Vázquez, L. (2006). Habilidades Directivas y Técnicas de liderazgo. Su aplicación en la gestión de equipos de trabajo. España.
28. White, M.A (2018) Trabajo Final para optar por el título de magister en gerencia de recursos humanos. “Medición del clima laboral y la satisfacción del personal en White & Asociados en la ciudad de Santo Domingo, período 2017-2018”.

Referencias Electrónicas.

1. <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%c3%b3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614>
3. <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Pri+maria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

ANEXOS



**DECANATO DE POSGRADOS
EXTENSIÓN CIBAO**

**MAESTRÍA:
GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

**TÍTULO DE TRABAJO:
ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA SARITA & ASOCIADOS EN EL PERIODO ENERO-
DICIEMBRE 2019.**

PRESENTADO POR:

Ing. Yodelina E. Toribio 2016-1169

ENTREGADO A:

Msc: Damarys Vicente de la Riva

Santiago de los Caballeros, República Dominicana
Agosto, 2019

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Analizar el grado de satisfacción que los empleados tienen hacia la organización, nunca antes había tenido tanta importancia como la tiene en la actualidad, tanto en la República Dominicana como a nivel mundial. Empresas como Cervecería Nacional Dominicana, AES Dominicana, entre otras empresas nacionales y corporaciones multinacionales como ABInbev, han implementado en sus operaciones el proceso para determinar qué tan satisfechos se sienten sus empleados en las empresas que laboran, pues comprenden el impacto que esto tiene en la productividad y en la sustentabilidad de sus operaciones. En un mundo tan globalizado y de constante cambio, exigen que las organizaciones tengan empleados que sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios y las innovaciones de forma rápida; a razón de eso las empresas necesitan entender el comportamiento de sus empleados y como estos perciben su entorno laboral, que aspectos les gustan y cuales les disgustan para poder realizar dichos cambios.

El proceso de análisis de satisfacción laboral, permite que las empresas conozcan sobre el grado de satisfacción que tienen los empleados hacia la organización, para poder tomar medidas en los elementos que impactan en la satisfacción laboral, donde los resultados no son los esperados por la organización y esto ayudará a que los empleados se sientan escuchados, apoyados, lo que llevara a un aumento de la productividad y la eficiencia.

La empresa **Sarita & Asociado** fue fundada en el 2002 en Santiago de los Caballeros, dedicada al servicio de instalación eléctrica y a la fabricación de postes para colocar el tendido eléctrico, cuenta con un capital humano de 50 personas en la administración, pero no cuenta con un sistema de gestión de personal estructurado, pues no tiene en su estructura un departamento de gestión humana que pueda implementar y gerenciar todos los procesos del áreas, como es una estructura organizativa, roles y responsabilidades, proceso de reclutamiento y selección, proceso de desarrollo funcional, proceso

de evaluación del desempeño y encuesta para medir la satisfacción de los empleados.

La empresa **Sarita & Asociado**, como consecuencia de no poseer una estructura de gestión humana, no cuenta con un proceso de medición de la satisfacción laboral, lo que conlleva a la empresa no tener información sobre la satisfacción de los empleados y a desconocer que tan satisfechos puedan estar los empleados con la organización en general.

¿Cómo evaluar el nivel de satisfacción de los empleados en la empresa Sarita & Asociados en el periodo enero–diciembre 2019?

Realizando el análisis de satisfacción laboral, la empresa tendrá una visión más completa y real de como los empleados se sienten en la empresa y en cuales aspectos debe enfocarse la organización para crear un ambiente laboral adecuado, con empleados satisfechos, donde fluya la comunicación y la relación entre los miembros de la empresa, para la reducción de la rotación de personal, para aumentar de la motivación y la productividad de los empleados.

OBJETIVO GENERALES Y ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción de los empleados en la empresa Sarita & Asociados en el periodo enero–diciembre 2019.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar la metodología para evaluar el nivel de satisfacción.
- Implementar la metodología para evaluar el nivel de satisfacción.
- Valorar el nivel de satisfacción de los empleados hacia la organización.
- Evaluar el nivel satisfacción que sienten los empleados con su gestor inmediato.
- Analizar el nivel de satisfacción de los empleados con su ambiente laboral.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación Teórica

La satisfacción laboral eleva la moral de los empleados, pues esta influye en el estado motivacional y la productividad de las personas, cuando se cubren las necesidades personales y el clima organizacional es alto (Chiavenato, I., 2007). En base a esta definición podemos deducir que una de las ventajas de realizar esta investigación, es que nos arrojará información sobre el nivel de satisfacción de los empleados hacia la empresa. La investigación ratificara lo planteado por diferentes autores acerca de la importancia que tiene para las organizaciones, el tener el nivel de satisfacción de los colaboradores elevados, debido a su impacto en la calidad de los servicios, la productividad, desempeño y motivación de los mismo, esta investigación servirá como guía, para que la empresa pueda implementar el proceso de medición de satisfacción de sus empleados, anualmente, además, pueda evaluar los resultados obtenidos y crear planes de acción, para mejorar cada día el indicador.

Justificación Metodológica

En esta investigación se creará una encuesta, la cual será aplicada a una muestra de los empleados, con el objetivo de determinar cuál es el nivel de satisfacción de los empleados de Sarita & Asociando S.A. Esta investigación podrá servir de guía, para otros investigadores y empresas puedan evaluar nivel de satisfacción de sus colaboradores.

Justificación Práctica

A través de esta investigación la empresa pueda identificar posibles situaciones que puedan estar pasando inadvertidas para la gerencia y a través de los insumos obtenidos, la empresa pueda crear estrategias y planes de acción, que impacten en la satisfacción de los empleados y en eficiencia de los mismo.

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación.

Diferentes autores han realizado estudios sobre la importancia de la medición y evaluación del nivel de satisfacción de los empleados hacia la organización y el impacto de este en la productividad, motivación y sostenibilidad de las operaciones.

(Herrera, 2012) Establece que para lograr que los empleados tengan y mantengan un nivel satisfacción laboral elevado, la organización debe desdoblarles, las políticas y los procedimientos que estos deben cumplir, que estos tengan bien definido sus roles y responsabilidades, además garantizar el reconocimiento a las contribuciones que estos hacen a la organización; propiciando un ambiente agradable, con una infraestructura adecuada, donde se le garantice la salud e higiene ocupacional y los servicios generales básicos.

(Aza, 2015) “Análisis de la satisfacción laboral en laboratorio Sigma y su incidencia en el desempeño de los empleados, en la ciudad de Santiago de los caballeros en el mes de diciembre del 2015” esta investigación planteó que existen factores determinantes que influyen en la satisfacción laboral y que deben ser blindados por la organización para garantizar un clima idóneo y de bienestar para los colaboradores, entre los factores esta garantizar un paquete de compensación adecuado, roles y responsabilidades bien definidas, fomentar la comunicación abierta con sus supervisores que estos conozcan las necesidades de sus equipos a cargo, definir e implementar trillas de carrera para los colaboradores entre otros.

Marco Teórico

Cuando hablamos sobre el nivel de satisfacción laboral, estamos tomando como referencia el grado de satisfacción que sienten los empleados hacia la organización. Este indicador es medido a través de una encuesta de satisfacción que es suministrada al 100% de los empleados anualmente. Las informaciones extraídas de dicha encuesta arrojará información, para que la organización tenga conocimiento amplio de cómo sus empleados perciben la institución y que tan identificados y satisfechos se sienten con el trabajo que realizan día a día.

Los colaboradores por lo general permanecen por largas horas laborando, generando bienes y servicios, pero muchas veces se sienten insatisfechos con su ambiente laboral, provocando con esto desmotivación y bajo rendimiento. Debido a lo antes estos, muchos autores se han enfocado en profundizar sobre el tema. El capital humano es el activo más importante que tiene la organización y el motor para lograr los objetivos de la organización.

(Toribio, 2016) El éxito de una organización no depende de su infraestructura, sino del capital humano que posee, pues son quienes optimizan el rendimiento de las inversiones, por lo que medir su nivel de satisfacción y crear planes para mejorar los resultados desfavorables, aportará grandemente para que las personas sean eficaces, y logren alcanzar tanto los objetivos de la organización, como el de sus empleados de forma individual.

Cuando el empleado se siente reconocido, recibe retroalimentación, seguimiento por parte de su gestor directo, conoce sus roles y responsabilidades, recibe evaluación de desempeño y posee un plan de carrera, se sentirá motivado y no deseará cambiar de trabajo. La retención de los empleados está basada en el nivel de satisfacción y desarrollo que estos tengan.

(Evans & Lindsay, 2008) Establece que medir la satisfacción de los empleados y la eficiencia de los mismos, sirve de insumo para determinar qué tan vincularlo

están con el plan estratégico de la organización y que aspectos deben ser mejorados.

Las organizaciones que implementan la medición de la satisfacción laboral, como parte de su sistema de gestión, experimentan mejora en el rendimiento del negocio y mayor recuperación de la inversión, que las organizaciones que no lo miden.

Marco Conceptual

Para los efectos de este estudio, se entenderá por:

Clima Organizacional: Clima organizacional se define como el ambiente generado por las emociones de los colaboradores de la organización, el cual está relacionado con la motivación de los mismos.

Satisfacción Laboral: Es el nivel de satisfacción que sienten los empleados con la labor que estos realizan.

Motivación: Es el arte que permite a las personas realizar su labor con un grado máximo de eficacia, como respuesta a un estímulo o eventos provocado, que satisface al individuo.

(Chiavenato, 2009, P. 235). “Motivar a las personas para que alcancen e incluso superen elevados estándares de desempeño es fundamental para que una organización sobreviva en el actual mundo de negocios”

Salida de Personal: Es la terminación del contrato laboral entre el empleado y la compañía, esta puede ser por motivos de desahucio forzado, voluntario, despido o dimisión.

Jornada Laboral:

(Escoto, 2005), la define como el tiempo que el trabajador dedica a realizar un trabajo en la empresa, estas pueden ser clasificadas en diurnas, nocturnas o mixtas.

Productividad Laboral: *Es la cantidad de tareas o actividades útiles que los colaboradores realiza en un tiempo determinado.*

Encuesta de Satisfacción Laboral: Instrumento que sirve para medir el nivel de compromiso y satisfacción que tiene los empleados hacia la compañía, la cual debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos de la institución, la satisfacción laboral está profundamente vinculado con la motivación de los empleados, con su productividad y sus resultados.

Remuneración: Es el pago o recompensa que recibe el colaborador por los servicios brindados a la organización.

Absentismo: Es la ausencia o abandono del trabajador en su puesto de trabajo, sin previa notificación.

Líder: Es el colaborador que tuya función es gerenciar equipos, para que estos cumplan con sus roles y responsabilidades y logren los objetivos establecidos por la organización, estas funciones pueden ser, planificar, organizar, desdoblarse y controlar, que los colaboradores realicen sus funciones de la forma correcta, acorde a las políticas y procedimientos de la institución.

Liderazgo: Es la facultad de influir entre colaboradores y líderes de una organización, con el objetivo de lograr una meta u objetivo específico.

Muestra: Cantidad representativa de empleado que será tomado como base para analizar la satisfacción laboral.

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación

Esta investigación será de campo y explicativa, pues se implementará una encuesta a una muestra de los empleados con la finalidad de determinar cuál es el grado de satisfacción que estos tienen hacia la organización y además se analizarán dichos datos, para determinar cuáles son las variables que inciden en los resultados tanto favorables como desfavorables.

Enfoque de la Investigación

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, y se utilizarán datos numéricos que se obtendrán y valorarán utilizando la medición y técnicas estadísticas.

Método de investigación

Se utilizarán los métodos empíricos, pues el medio en el cual serán recolectados los datos será a través de una encuesta, la cual servirá de insumo para poder determinar y analizar de forma detallada el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

Se utilizará también el método teórico, pues se analizará a detalle el comportamiento de todas las variables estudiadas que impactan en la satisfacción laboral, los cuales ayudarán a señalar las conclusiones particulares en función de los hallazgos preestablecidos en el estudio.

Técnicas de Investigación

La herramienta que se usará para recolectar la información será una encuesta de satisfacción para medir y analizar la satisfacción laboral, la encuesta será aplicada a una muestra del personal, para tener un mejor panorama del tema de estudio. Dicha información será procesada, tabulada y graficada por medio de la herramienta de Excel.

Población y Muestra

Las características de esta población a estudiar son 50 empleados en la parte administrativa de la empresa Sarita & Asociados SRL, Santiago.

Muestra

$$n = \frac{(Z)^2 * PQ}{e^2}$$

Donde:

N: Total de la población (50 empleados)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

p: Proporción de éxito (0.5)

Q: 0.5

E: Error muestral (5%)

Esta investigación se realizará con 44 de los empleados que se encuentren presentes el día de la aplicación de la encuesta, por el muestreo probabilístico simple aleatorio. Se utilizará una listado de todos los empleados, actualizado de la cual a través de una formula en Excel de números aleatorios se escogerán los empleados seleccionados de la lista, si un empleado no está presente se descarta y se toma el siguiente número aleatorio.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice de contenidos

Lista de Gráficos

Introducción

Capitulo I. MARCO TEÓRICO

1.1 Administración de los Recursos Humanos

1.2 Clima Organizacional

1.3 Satisfacción Laboral

1.4 Aspectos que Impactan la Satisfacción Laboral

1.5 Medición de la Satisfacción Laboral

1.6 Motivación

1.7 Comunicación

1.8 Relaciones Interpersonales

1.9 Liderazgo

1.10 Supervisor

1.11 Productividad

1.12 Remuneración y su Impacto en la Satisfacción

1.13 Salida de Personal

1.14 Absentismo

1.15 Jornada Laboral

1.16 Empresa Sarita & Asociados

1.16.1 Misión

1.16.2 Visión

1.16.3 Valores

**CAPITULO II. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN SARITA & ASOCIADOS SRL**

2.1 Encuesta de Satisfacción

2.2 Estructura de la Encuesta

2.3 Aplicación de la Encuesta

2.4 Análisis y Presentación de los Resultados de la Encuesta

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Cuadro de Variable

Objetivo General: Evaluar el nivel de satisfacción de los empleados en la empresa Sarita & Asociados en el periodo enero–diciembre 2019

Objetivo Especifico	Variables	Definición de la variable	Dimensión	Indicadores	Items del instrumento	Técnicas / Instrumentos				
Valorar el nivel de satisfacción de los empleados hacia la organización	Satisfacción Laboral	Es el nivel de bienestar que sienten los empleados con la organización, sus funciones, compañeros, superiores y el entorno laboral.	Motivación	Aspectos motivacionales	¿Cuales son los elementos que le motivan en el trabajo?	Encuesta de Satisfacción Laboral				
				Nivel de Motivación	¿Cómo es su nivel de motivación con su área de trabajo?	Encuesta de Satisfacción Laboral				
			Orgullo	Identificación con la empresa	¿Como calificas su nivel de satisfacción por trabajar en Sarita & Asociados ?	Encuesta de Satisfacción Laboral				
			Comunicación	Recepción de información	¿Recibe usted información oportuna sobre los asuntos que le impactan por parte de la empresa?	Encuesta de Satisfacción Laboral				
			Remuneración	Satisfacción con su salario	¿Considera que recibe una remuneración justa por la labor que desempeña?	Encuesta de Satisfacción Laboral				
Evaluar el nivel satisfacción que sienten los empleados con su gestor inmediato			Satisfacción Laboral	Es el nivel de bienestar que sienten los empleados con la organización, sus funciones, compañeros, superiores y el entorno laboral.	Liderazgo	Inspiración	¿Siente que su supervisor le inspira?	Encuesta de Satisfacción Laboral		
						Satisfacción con su supervisor	¿Cual es su grado de satisfacción con su supervisor inmediato?	Encuesta de Satisfacción Laboral		
						Desarrollo personal	¿ Su supervisor se preocupa por su crecimiento profesional?	Encuesta de Satisfacción Laboral		
Analizar el nivel de satisfacción de los empleados con su ambiente laboral					Satisfacción Laboral	Es el nivel de bienestar que sienten los empleados con la organización, sus funciones, compañeros, superiores y el entorno laboral.	Reconocimiento	Reconocimiento	¿ Su supervisor valora el esfuerzo extra que usted realiza en su trabajo?	Encuesta de Satisfacción Laboral
							Receptividad	Comunicación	¿Su supervisor inmediato, tiene una actitud abierta respecto a las opiniones que usted da sobre cómo mejorar el trabajo?	Encuesta de Satisfacción Laboral
	Supervisión	Apoyo					¿Siente apoyo de su supervisor cuando usted se encuentra en momentos difíciles?	Encuesta de Satisfacción Laboral		
	Comunicación	Integración del equipo					¿Existe comunicación efectiva entre los miembros de su equipos?	Encuesta de Satisfacción Laboral		
	Condiciones Laborales	Ambiente laboral					¿Cuenta con los recursos y equipos necesarios para ejecutar bien su trabajo?	Encuesta de Satisfacción Laboral		
		Ambiente laboral					¿Como considera usted, que es el ambiente laboral de la empresa (Iluminación, aires acondicionados, café, agua, baños, entre otros)?	Encuesta de Satisfacción Laboral		
		Satisfacción con la horas trabajadas					¿Qué tan satisfecho considera usted se sienten los empleados con su jornada laboral?	Encuesta de Satisfacción Laboral		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

29. Aamodt, M.G (2010). Psicología Industrial Organizacional. Santa Fe México D.F. Cengage Learning, Inc.
30. Aza, E. d. (2015). Trabajo Final para optar por el título de magister en gerencia y productividad. Análisis de la satisfacción laboral en laboratorios Sigma y su Incidencia en el desempeño de sus empleados. Santiago, Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana.
31. Chiavenato I. (2009). Comportamiento Organizacional. Santa Fe México DF. McGraw-Hill Interamericana.
32. Chiavenato I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Santa Fe México DF. McGraw-Hill Interamericana.
33. Chiavenato I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Santa Fe México DF. McGraw-Hill Interamericana.
34. Dessler, G. (2015). Administración de Recursos Humanos. Santa Fe México D.F. Pearson.
35. Evans, J.R. y Lindsay, W.M. (2015). Administración y Control de Calidad. Santa Fe México D.F. Cengage Learning, Inc.
36. Evans, J.R. y Lindsay, W. M. (2008). Administración y Control de Calidad. Santa Fe México D.F. Cengage Learning, Inc.
37. Escoto, A. A. (2005). Gestión Humana. Santo Domingo, República Dominicana. Editora Amigos del Hogar.
38. Herrera, J. M. (2012). Satisfacción Laboral en Trabajadores Del IPN. Un Análisis Estructural. Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable.
39. Lussier, R. N (2016). Liderazgo. Santa Fe México D.F. Cengage Learning, Inc.
40. Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. Santa Fe México DF. McGraw-Hill Interamericana.

41. Toribio, Y. E. (2016). Anteproyecto del trabajo para optar por el título de maestría en gerencia y productividad. *Análisis del Sistema de Gestión del Capital Humano Caso Avaluz Tours*. Santiago de los Caballeros, Santiago, República Dominicana.

ANEXO B: CARTA DE AUTORIZACIÓN



SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO

Yo, Yodelina Elisabeth Toribio Morales, cédula 102-0008215-3, matrícula de la Universidad APEC 20161169, estudiante de término del programa de Maestría en Gerencia y Productividad, cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfico, solicita la autorización de Sarita & Asociado SRL.

(Nombre de la empresa que autoriza)

Para realizar mi trabajo final sobre: Análisis del Nivel de Satisfacción Laboral en la Empresa Sarita & Asociados, en el Período enero- diciembre 2019,
(Título del Trabajo final y/o Monográfico,)

y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar en: Crear la metodología para que la empresa pueda evaluar y conocer el nivel de la satisfacción laboral de sus empleados.

Yodelina Toribio
(Firma del estudiante)

Yo, Martha Paredono
(Nombre de quien autoriza en la empresa)

Enc. de Recursos Humanos
(Cargo que ocupa)

cédula 037-00140795, autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico, arriba señalado y que el mismo podrá:

Utilizar el nombre de la empresa Utilizar un pseudónimo en caso necesario

Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC

Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC

Aplicarlo en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

Martha Paredono G.
(Firma de quien autoriza y sello de la empresa)



ANEXO C: ENCUESTA



Saludos, esta encuesta ha sido elaborado con el objetivo de recolectar información sobre el nivel de satisfacción laboral de los empleado de Sarita & Asociados SRL. Con base a los resultados obtenidos de ella, presentar recomendaciones para mejorar las áreas de oportunidad encontradas y mantener aquellas que contribuyen al buen desarrollo de las tareas realizadas. El mismo es aplicado como parte del trabajo de tesis de la maestría en gerencia y productividad que estoy cursando.

Agradezco de ante manos la gentileza de su atención, Las informaciones suministradas son confidenciales y solo serán utilizadas estrictamente para fines académicos. Su opinión es valiosa y de gran ayuda para este trabajo final.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS. Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión.

1. ¿Cuáles son los elementos que le motivan en el trabajo? (Seleccione solo una respuesta)

1. _____ Remuneraciones
2. _____ Reconocimiento del trabajo
3. _____ Comunicación entre el personal
4. _____ Horario de trabajo
5. _____ Supervisor
6. _____ Ninguno

2. ¿Cómo calificas su nivel de satisfacción por trabajar en esta compañía?

1. _____ Muy Alto 2. _____ Alto 3. _____ Bajo

3. ¿Cómo es su nivel de motivación con su área de trabajo?

1. _____ Muy Alto 2. _____ Alto 3. _____ Bajo

4. **¿Recibe usted información oportuna sobre los asuntos que le impactan por parte de la empresa?**

1. _____ Si 2. _____ No

5. **¿Considera que recibe una remuneración justa por la labor que desempeña?**

1. _____ Si 2. _____ No

6. **¿Siente que su supervisor le inspira?**

1. _____ Si 2. _____ No

7. **¿Cuál es su grado de satisfacción con su supervisor inmediato?**

1. _____ Muy Alto 2. _____ Alto 3. _____ Bajo

8. **¿Su supervisor se preocupa por su crecimiento profesional?**

1. _____ Si 2. _____ No

9. **¿Su supervisor valora el esfuerzo extra que usted realiza en su trabajo?**

1. _____ Si 2. _____ No

10. **¿Su supervisor inmediato, tiene una actitud abierta respecto a las opiniones que usted da sobre cómo mejorar el trabajo?**

1. _____ Si 2. _____ No

11. **¿Siente apoyo de su supervisor cuando usted se encuentra en momentos difíciles?**

1. _____ Si 2. _____ No

12. **¿Existe comunicación efectiva entre los miembros de su equipo?**

1. _____ Si 2. _____ No

13. ¿Cuenta con los recursos y equipos necesarios para ejecutar bien su trabajo?

1. _____ Si 2. _____ No

14. ¿Cómo considera usted, que es el ambiente laboral de la empresa (Iluminación, aires acondicionados, café, agua, baños, entre otros)?

1. _____ Muy Bueno 2. _____ Bueno 3. _____ Regular 4. _____ Malo

15. ¿Qué tan satisfecho considera usted se sienten los empleados con su jornada laboral?

1. _____ Muy Satisfecho 2. _____ Satisfecho 3. _____ Insatisfecho