



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

TÍTULO:

“ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PLACACENTRO MASISA DECOMADERAS, DE LA CIUDAD DE LOJA”

**Tesis previa a la obtención del
Grado de Ingeniera Comercial**

AUTORA:

Alba Yanina Rojas Torres

DIRECTOR:

Ing. Mgs. Galo Eduardo Salcedo López

LOJA – ECUADOR
2015

CERTIFICACIÓN

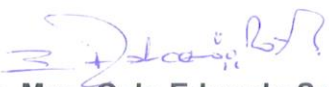
ING. COM. GALO EDUARDO SALCEDO LÓPEZ

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Haber revisado el presente trabajo de tesis intitulado: “ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PLACACENTRO MASISA DECOMADERAS, DE LA CIUDAD DE LOJA”, elaborado por la Egresada: Alba Yanina Rojas Torres, el mismo que cumple con todos y cada uno de los requisitos legales que determina el Reglamento para la Graduación en la Universidad Nacional de Loja, motivo por lo cual autorizo su presentación.

Loja, Mayo de 2015


Ing. Mgs. Galo Eduardo Salcedo López

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo: Alba Yanina Rojas Torres, declaro de manera libre y voluntaria ser la autora del presente trabajo de tesis, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus dignos representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis de grado en el repositorio institucional - biblioteca virtual.

AUTORA: ALBA YANINA ROJAS TORRES

FIRMA:


CÉDULA: 1103663108

FECHA: MAYO 11 DE 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Alba Yanina Rojas Torres, declaro ser la autora de la Tesis titulada: **“ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PLACACENTRO MASISA DECOMADERAS, DE LA CIUDAD DE LOJA”**, como requisito para optar al Grado de: **INGENIERA COMERCIAL**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 07 días del mes de mayo del dos mil quince, firma la autora.

FIRMA: 

AUTORA: Alba Yanina Rojas Torres

CÉDULA: 1103663108

DIRECCIÓN: Lojana de Turismo, calles Eduardo Mora entre Ibarra y Domingo de Agurto Nro. 04-84 (Loja)

CORREO ELECTRÓNICO: albyanina@gmail.com

TELÉFONOS: 2577051 – 0993883851

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Galo Eduardo Salcedo López

TRIBUNAL DE GRADO:

Dr. Luis Quizhpe Salinas (Presidente)

Ing. Carlos Rodríguez Armijos (Vocal)

Ing. Edison Espinosa Bailón (Vocal)

DEDICATORIA

El desarrollo y culminación de este trabajo en primer lugar lo dedico a Dios, por permitirme despertar cada mañana dándome la oportunidad de perseguir mis sueños y cumplirlos, a mis amados hijos: Eduardo y Danna, pues ustedes son la motivación, inspiración y felicidad de cada uno de mis días, a mi esposo Eduardo Mauricio, que siempre ha estado a mi lado en mis momentos buenos y en los malos, apoyándome, siendo mi mejor amigo, mi compañero de vida; a mis queridos padres Alvita y César Augusto, que han dedicado toda su vida a sus hijos, alentándonos y sobretodo enseñándome el camino correcto a seguir sin dejarme desfallecer en los intentos por alcanzar mis metas, mis queridos hermano y hermanas, por ser el apoyo y la compañía, por estar presentes siempre, a toda mi querida familia y amigos siempre mi gratitud y cariño.

Alba Yanina

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a la Universidad Nacional de Loja, a la carrera de Administración de Empresas de la Modalidad de Estudios a Distancia, por permitir que aquí haya sido forjada mi educación superior, mis maestros que a lo largo del camino entregaron sus conocimientos sin recelo, con el único afán de colaborar en el desarrollo de nuevos profesionales.

Mi agradecimiento sincero al Ing. Galo Salcedo López, por ser mi guía y director en el desarrollo de mi tesis, por acoger mis ideas y dar luz a algunas otras que afloraban en el camino.

Gracias, muchas gracias al Sr. Sergio Augusto Guarnizo Ontaneda, gerente de Placacentro Masisa Decomaderas Loja, a su esposa Lic. Sandra Vivanco de Guarnizo por permitirme adentrarme en su empresa y así poder desarrollar mi trabajo, intentando así colaborar en el continuo y exitoso avance de la misma.

Alba Yanina Rojas Torres

a) TÍTULO

**ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN
LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PLACACENTRO
MASISA DECOMADERAS, DE LA CIUDAD DE LOJA.**

b) RESUMEN

El proceso de internacionalización que ha obligado a las empresas y países a depender recíprocamente, conocido como globalización, ha influido drásticamente para que el mundo moderno, las empresas y entidades estatales se vean obligadas a confrontar sus resultados más allá de sus fronteras, en los terrenos de la calidad, de la producción y de la administración en general, resultando necesario replantear los esquemas tradicionales de gestión dentro de las organizaciones. La alta competencia obliga a que se mejore la calidad de los productos y servicios, y que se modernicen los procesos requeridos, debiendo crearse necesariamente una cultura de modernidad e innovación en el talento humano de las diferentes organizaciones tanto públicas, como privadas.

Tomando como premisa la información citada en el párrafo precedente, es que se dio inicio a la elaboración del presente trabajo de tesis; el cual, arroja como principales resultados de la investigación, los siguientes: Dentro de la Empresa Placacento Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, el índice de satisfacción laboral es del 63.91%, el cual está muy por debajo de los índices internacionales considerados como aceptables, es decir del 85%; el índice de insatisfechos dentro de la empresa alcanza el porcentaje del 25.12%; y el índice de indiferentes llega al 10.97% de la totalidad de empleados de la organización.

El objetivo general de la elaboración del presente trabajo de tesis, fue:

Analizar y determinar los Índices de Satisfacción Laboral del Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas, de la ciudad de Loja.

La metodología utilizada para recabar la información útil y necesaria para la elaboración de la presente investigación, estuvo matizada para la utilización de los siguientes métodos: Método Histórico, Método Analítico, Método Descriptivo, Método Deductivo, Método Estadístico; las técnicas de recopilación de información utilizadas, fueron las siguientes: La Encuesta, la cual fue aplicada a todos los 38 empleados, La Entrevista, realizada al gerente, y la Observación Directa, aplicada durante las diferentes visitas realizadas a la empresa.

Las principales conclusiones a las que se tuvo acceso mediante la elaboración del presente trabajo de tesis, son citadas a continuación:

- 1) La Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, es una organización con una sólida presencia corporativa a nivel regional; sin embargo, hasta la actualidad, no se ha realizado dentro de la misma la medición de los índices de satisfacción laboral de todos sus clientes internos.
- 2) La satisfacción laboral de los clientes internos de toda empresa u organización, juega un papel preponderante dentro de su desarrollo y Crecimiento corporativo.
- 3) La investigación realizada dentro de la Empresa Placacentro Masisa

Decomaderas de la ciudad de Loja, arroja como resultado de la medición de los índices de satisfacción laboral, un preocupante porcentaje equivalente al 63.91% de satisfacción laboral.

- 4) Los índices internacionales señalan como aceptable un valor igual o superior al 85% de satisfacción laboral dentro de una empresa u organización.

ABSTRACT

The internationalization process has forced companies and countries to rely reciprocally, known as globalization has dramatically influenced the modern world, businesses and government entities are forced to confront their results beyond their borders, on the grounds quality, production and management in general, being necessary to rethink the traditional schemes of management within organizations. The high competition forces the quality of products and a service is improved and the processes required and must necessarily create a culture of modernity and innovation in human talent from various public and private organizations to modernize.

Taking as its premise the information referred to in the preceding paragraph, is that was begun preparing this thesis; which casts main research results, the following: Within the Company Placacentro Masisa Decomaderas city of Loja, the rate of job satisfaction is of 63.91%, which is well below international levels considered acceptable is 85%; dissatisfied index within the company reaches the percentage of 25.12%; and indifferent rate reaches 10.97% of all employees in the organization.

The overall objective of the preparation of this thesis was: Analyze and determine Job Satisfaction Indexes Human Resource Company Masisa Placacentro Decomaderas, of the city of Loja.

The methodology used to collect the useful and necessary information for the preparation of this research was tempered for the use of the following

methods: Historical Method, Analytical Method, Descriptive method Deductive Method, Statistical Method; techniques of data collection used were as follows: The Survey, which was applied to all 38 employees, Interview, conducted the manager, and Direct Observation, applied during different visits to the company.

The main conclusion that was accessed through the development of this thesis, are listed below:

- 1) The Company Placacentro Masisa Decomaderas city of Loja is an organization with a strong corporate presence at regional level; however, to date, has not been made within the same measuring job satisfaction rates of all internal customers.
- 2) Job satisfaction of internal customers of any company or organization plays a major role in its development and corporate growth.
- 3) The research conducted within the Company Placacentro Masisa Decomaderas city of Loja, indicates the result of measuring job satisfaction rates, a worrying percentage equivalent to 63.91% of job satisfaction.
- 4) International indices indicate acceptable equal to or greater than 85% of job satisfaction within a company or organization.

c) INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente trabajo de tesis, tiene su génesis u origen en la problemática originalmente identificada dentro de la empresa, la cual se sintetiza de la siguiente manera: “La falta de un sistema técnico de medición y determinación del nivel de satisfacción laboral del Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas, no ha permitido adoptar planes de acción, encaminados a mejorar su clima laboral y a potenciar aún más el rendimiento laboral de todo su Talento Humano”.

El interés que reviste la elaboración de la presente investigación, tanto para la empresa como para la colectividad en general, se enmarca en el hecho cierto de que, mediante la medición de los índices de satisfacción laboral del Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, se logrará identificar qué factores inciden de manera negativa en el desenvolvimiento laboral de toda su planta de colaboradores, y mediante la propuesta de un plan de acción encaminado a minimizar o desaparecer tales factores negativos, potenciar el trabajo de sus clientes internos, y por consiguiente, satisfacer plenamente los deseos y las expectativas de todos sus clientes externos.

Los objetivos específicos que marcaron la pauta para la elaboración del presente trabajo de tesis, son citados a continuación: Determinar el grado de satisfacción laboral, basados en los planteamientos de motivación, satisfacción y ambiente de trabajo en el que se desenvuelven las actividades del Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la

ciudad de Loja; Efectuar un análisis situacional del grado de motivación en el trabajo; Conocer las expectativas de todo el Talento Humano de la empresa; Definir la situación actual de la empresa, a través de la medición de la actual satisfacción del personal; Mejorar los sistemas de comunicación organizacional; Elaborar un Plan de Acción en base a los resultados obtenidos de la medición laboral.

Todo el trabajo de tesis, debidamente desagregado por literales, se lo sintetiza de la siguiente manera:

Literal **a) Título:** Análisis y Determinación de los índices de Satisfacción Laboral del Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja; Literal **b) Resumen:** contiene el resumen de todo el trabajo investigativo, en dicho resumen se hace constar los principales resultados de todo el trabajo de tesis; Literal **c) Introducción:** contiene de manera sintetizada los siguientes elementos: la importancia que denota para la empresa y la colectividad en general la elaboración del trabajo investigativo; además contiene la metodología utilizada, la problemática que inspiró la elaboración de la investigación, los objetivos específicos y el resumen de toda la tesis desagregada en literales; Literal **d) Revisión de la Literatura:** contiene una amplia gama de contenidos textuales, los cuales a su vez sirvieron de base científica para fundamentar la elaboración de la investigación; Literal **e) Materiales y Métodos:** contiene en primera instancia un amplio listado de los materiales de escritorio y equipos de oficina utilizados durante el desarrollo de la investigación;

además contiene el desglose de los métodos y de las técnicas utilizadas en la elaboración de la investigación y en la recopilación de toda información;

Literal f) Resultados: contiene un breve análisis de la situación actual de la empresa; además, todo el trabajo de campo efectuado dentro de dicha organización, la entrevista realizada al gerente y las encuestas aplicadas a todo el Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja;

Literal g) Discusión: dentro de su parte medular contiene el Plan de Acción Propuesto para la empresa como alternativa de solución a sus más agobiantes problemas respecto a la satisfacción laboral de todo su Talento Humano;

Literal h) Conclusiones: contiene los criterios más relevantes identificados durante todo el desarrollo de la investigación;

Literal i) Recomendaciones: son sugerencias que presenta la autora de la investigación a los principales directivos de la empresa, dichas sugerencias guardan relación directa con las conclusiones citadas en el literal anterior;

Literal j) Bibliografía: contiene un amplio listado de libros y textos de diferentes autores los cuales se enfocan principalmente en la temática relacionada con la satisfacción laboral del talento humano;

Literal k) Anexos: está matizado por la presencia de la ficha resumen del proyecto de tesis, los formatos de la encuesta planteada a los empleados y de la entrevista realizada al gerente de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja.

d) REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL

AGLOMERADO

“El aglomerado de madera es un material que se vende en tableros y está compuesto por partículas de madera de diferentes tamaños, unidas entre sí por algún tipo de resina, cola u otro material y posteriormente prensada a temperatura y presión controlada formando el tablero. El origen de las partículas de madera y de los materiales de unión varía y de ahí que sea más o menos ecológico.

Los aglomerados son las maderas más baratas porque están hechas con virutas de restos de cortar otras maderas naturales o restos sobrantes de maderas de los aserraderos.

Se llama aglomerado porque está construido con agregación o aglomeración (o unión) de varias partículas, en este caso virutas de madera.”¹

Gráfica 1



¹ Aglomerado. Extraído de: Areatecnologia.com/videos/AGLOMERADO.htm

“En la gráfica anterior se pueden observar diferentes tamaños de tableros de aglomerados. Se distinguen muy bien por las virutas de las que están formadas las planchas.

Su textura es irregular y porosa, por lo que regularmente hay que aplicarles una chapa delgada u otro proceso que la alise para poder darle un buen terminado.

Tipos de Aglomerados

Los Tableros DM en español o MDF en Inglés, cuyas siglas significan: Fibras de Densidad Media, es un tablero conformado por partículas de madera de tamaño medio prensadas en seco, muy uniformes, muy fáciles de trabajar con ellos, muy buenos como base para el lacado, muy estables ante los cambios de temperatura. La madera, en cambio, al ser un "ser vivo" tiene intercambio de humedad con el medio y se expande y contrae. En su contra diremos que pesa un montón.

Estos tablero MDF Constituyen una base excelente para las chapas de madera. Es perfecto para laca o pintar. También se puede barnizar. Se encola (con cola blanca) fácilmente y sin problemas. Es comercializado en grosores desde 2,5 mm a 4 cm o más. La medida del tablero es de 244 x 122 cm. Suele ser de color marrón medio oscuro y es un tablero barato.”²

² Aglomerado. Extraído de: Areatecnologia.com/videos/AGLOMERADO.htm

Gráfica 2

“También hay el llamado Aglomerado Plastificado, es un aglomerado (de 3 capas) que recibe en sus caras un recubrimiento de melamina (es un tipo de plástico) en colores lisos o de imitación de maderas, granitos, etc. Durante el plastificado se produce la polimerización de la melamina introduciéndose en los poros del tablero y proporcionando un agarre perfecto. La melamina es una barrera contra la humedad, el vapor, los agentes químicos, la erosión y el rayado.”³

Gráfica 3

“Otro tipo de aglomerado es el Aglomerado Chapado, es un aglomerado de tres capas al que se le ha pegado en sus caras chapa de madera natural. Es

³ Aglomerado. Extraído de: Areatecnologia.com/videos/AGLOMERADO.htm

de los más caros por usar para recubrirlo madera natural, aunque al no verse el aglomerado parece madera natural por fuera.

Gráfica 4



En cuanto a que sea un material ecológico o no, como en casi todos los materiales, depende de su origen y del proceso utilizado.”⁴

Herramientas manuales

INTRODUCCIÓN

“Las herramientas manuales se pueden definir como utensilios de trabajo utilizados generalmente de forma individual y que únicamente requieren para su accionamiento la fuerza motriz humana.

Existe multiplicidad de herramientas manuales, las más corrientes podemos subdividirlas en:

- Herramientas de golpe (martillos, cinceles, etc.).
- Herramientas con bordes filosos (cuchillos, hachas, etc.).
- Herramientas de corte (tenazas, alicates, tijeras, etc.).
- Herramientas de torsión (destornilladores, llaves, etc.).

⁴ Aglomerado. Extraído de: Areatecnologia.com/videos/AGLOMERADO.htm

La siniestralidad originada por la utilización de las herramientas manuales es cuantitativamente alta. Si bien los accidentes no acostumbran a ser de extrema gravedad, representan aproximadamente:

- El 8 % de los accidentes leves.
- El 3 % de los accidentes graves.
- El 0,3 % de los accidentes mortales.

Los riesgos más importantes consisten, sobre todo, en golpes y cortes en las manos u otras partes del cuerpo, lesiones oculares por proyecciones y esguinces por gestos violentos; siendo causas principales de los accidentes:

- Inadecuada utilización de las herramientas.
- Utilización de herramientas defectuosas o de baja calidad.
- Mantenimiento incorrecto.
- Almacenamiento y transporte deficiente.”⁵

CRITERIOS PREVENTIVOS BÁSICOS

“Con el objeto de eliminar o reducir al mínimo los riesgos derivados de la utilización de herramientas manuales, debe realizarse un programa de prevención que contemple los diversos aspectos que inciden en el proceso.

Adquisición

La persona encargada de la adquisición de herramientas manuales debe conocer el trabajo que han de realizar las herramientas, poseer ideas básicas sobre los distintos tipos de herramientas para adquirir las más

⁵ Herramientas Manuales. Extraído de: http://www.ugteducacio.cat/riscos_laborals/PYMES/cap04

acordes a las necesidades de su uso, y buscar suministradores que garanticen su buena calidad.”⁶

Adiestramiento - Utilización

“Al iniciar cualquier tarea, se debe escoger siempre la herramienta apropiada y revisar que está en buen estado.

El adiestramiento de los trabajadores por parte de los mandos intermedios en el uso correcto de las herramientas es fundamental.

Además, entre otras cosas, deberían tomarse las siguientes precauciones:

- Elegir la herramienta idónea al trabajo que se vaya a realizar, considerando la forma, el peso y las dimensiones adecuadas desde el punto de vista ergonómico.
- Las herramientas no deben utilizarse para fines distintos de los previstos, ni deben sobrepasarse las prestaciones para las que están diseñadas.
- Comprobar que los mangos no estén astillados o rajados y que estén perfectamente acoplados y sólidamente fijados a la herramienta (martillos, destornilladores, sierras, limas, etc.).
- Verificar que las mordazas, bocas y brazos de las herramientas de apriete estén sin deformar (llaves, alicates, tenazas, destornilladores, etc.).
- Cuidar que las herramientas de corte y de bordes filosos estén perfectamente afiladas (cuchillos, tijeras, cinceles, etc.).

⁶ Herramientas Manuales. Extraído de: http://www.ugteducacio.cat/riscos_laborals/PYMES/cap04

- Tener en cuenta que las cabezas metálicas no deben tener rebabas.
- Vigilar el estado del dentado en limas, sierras, etc.
- Cuando deban emplearse equipos de protección individual, velar que sean certificados.
- Cuando sea necesario se utilizarán herramientas con protecciones aislantes si existe el riesgo de contactos eléctricos y herramientas anti chispa en ambientes inflamables.
- Todos los equipos de protección individual deben tener certificado de homologación y ser de uso personal.

Almacenamiento:

- Guardar las herramientas perfectamente ordenadas, en cajas, paneles o estantes adecuados, donde cada herramienta tenga su lugar.
- No deben colocarse en pasillos, escaleras u otros lugares elevados desde los que puedan caer sobre los trabajadores.
- La mejor solución es llevar el control centralizado en un solo almacén, pero de no ser posible, se deben realizar inspecciones periódicas sobre su localización y estado. Si las herramientas son personales, se facilitará una mejor conservación de las mismas.”⁷

Mantenimiento y reparación:

- “Revisar periódicamente el estado de las herramientas (mangos, recubrimientos aislantes, afilado, etc.).

⁷ Herramientas Manuales. Extraído de: http://www.ugteducacio.cat/riscos_laborals/PYMES/cap04

- Reparar las que estén defectuosas, si es posible, o desecharlas.
- Nunca deben hacerse reparaciones provisionales que puedan comportar riesgos en el trabajo.
- Las reparaciones deben hacerse, siempre que sea preciso, por personal especializado.

Transporte:

Para el transporte de las herramientas se observarán diversas precauciones, como son:

- Utilizar cajas, bolsas y cinturones especialmente diseñados.
- Para las herramientas cortantes o punzantes utilizar fundas adecuadas.
- No llevarlas nunca en el bolsillo.
- Al subir o bajar por una escalera manual deben transportarse en bolsas colgadas de manera que ambas manos queden libres.”⁸

⁸ Herramientas Manuales. Extraído de: http://www.ugteducacio.cat/riscos_laborals/PYMES/cap04

MARCO CONCEPTUAL

Definición y Clasificación de Empresa

Definición:

“Para Idalberto Chiavenato, autor del libro “Iniciación a la Organización y Técnica Comercial”, la empresa “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. El autor menciona que la empresa es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social.

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado, meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.”⁹

Clasificación:

“Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según en qué aspecto nos fijemos, podemos clasificarlas de varias formas. Dichas empresas, además cuentan con funciones, funcionarios y aspectos

⁹ I. Chiavenato (1993) Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. 84 páginas (México)

disímiles, a continuación se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos y su producción.”¹⁰

Según la actividad o giro

“Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- Empresas del sector primario.
- Empresas del sector secundario
- Empresas del sector terciario.

Una clasificación alternativa es:

- **Industriales:** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, se clasifican en:
- **Extractivas:** Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.
- **Manufactureras:** Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:

¹⁰ I. Chiavenato (1993) *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. 84 páginas (México)

- **De consumo final:** Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc.
- **De producción:** Estas satisfacen a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.
- **Comerciales:** Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:
 - **Mayoristas:** Venden a gran escala o a grandes rasgos.
 - **Minoristas (detallistas):** Venden al por menor.
 - **Comisionistas:** Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.
- **Servicio:** Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en:
 - Transporte
 - Turismo
 - Instituciones financieras
 - Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones)
 - Servicios privados
 - Educación
 - Salud¹¹

¹¹ I. Chiavenato (1993) *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. 84 páginas (México)

“Según la procedencia de capital

- **Empresa privada:** si el capital está en manos de accionistas particulares (empresa familiar si es la familia)
- **Empresa de autogestión:** si los propietarios son los trabajadores, etc.
- **Empresa pública:** si el capital y el control está en manos del Estado
- **Empresa mixta:** si el capital o el control son de origen tanto estatal como privado o comunitario.”¹²

Según la forma jurídica

“Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios. Podemos distinguir:

- **Empresas individuales:** si sólo pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada o EIRL. Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.
- **Empresas societarias o sociedades:** constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y la sociedad por acciones simplificada SAS.

¹² I. Chiavenato (1993) Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. 84 páginas (México)

- **Las cooperativas u otras organizaciones de economía social.**

Según su tamaño

No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc. El más utilizado suele ser según el número de trabajadores. Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- **Micro empresa:** si posee 10 o menos trabajadores.
- **Pequeña empresa:** si tiene un número entre 11 y 49 trabajadores.
- **Mediana empresa:** si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- **Gran empresa:** si posee más de 250 trabajadores.
- **Micro emprendimiento**¹³

Según su ámbito de actuación

“En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

1. **Empresas locales:** son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de una localidad determinada.
2. **Empresas nacionales:** son aquellas empresas que actúan dentro de un solo país.

¹³ I. Chiavenato (1993) *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. 84 páginas (México)

3. **Empresas internacionales:** si su radio de actuación abarca a dos o mas países.

Según la cuota de mercado que poseen las empresas

1. **Empresa aspirante:** aquélla cuya estrategia va dirigida a ampliar su cuota frente al líder y demás empresas competidoras, y dependiendo de los objetivos que se plantee, actuará de una forma u otra en su planificación estratégica.
2. **Empresa especialista:** aquélla que responde a necesidades muy concretas, dentro de un segmento de mercado, fácilmente defendible frente a los competidores y en el que pueda actuar casi en condiciones de monopolio. Este segmento debe tener un tamaño lo suficientemente grande como para que sea rentable, pero no tanto como para atraer a las empresas líderes.
3. **Empresa líder:** aquélla que marca la pauta en cuanto a precio, innovaciones, publicidad, etc., siendo normalmente imitada por el resto de los actuantes en el mercado.
4. **Empresa seguidora:** aquélla que no dispone de una cuota suficientemente grande como para inquietar a la empresa líder.”¹⁴

¹⁴ I. Chiavenato (1993) *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. 84 páginas (México)

SATISFACCIÓN LABORAL: Descripción teórica de sus determinantes

Palabras clave: Satisfacción laboral, determinantes teóricos.

“Las organizaciones han existido a lo largo de la historia, aunque han ido evolucionando debido a que a nivel mundial se han generado cambios de distintos tipos: social, económico, político, cultural, tecnológico, entre otros (Werther y Davis, 2008). Durante el siglo XX el interés de las organizaciones estuvo centrado en torno a cómo incrementar la productividad de la organización procurando el bienestar del individuo (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001). Como señala Alas (2007), las organizaciones son mucho más que únicamente medios para proveer de bienes y servicios a la sociedad. De hecho, muchos individuos pasan gran parte de su vida en la organización, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento.”¹⁵

“Por otra parte, el individuo que acude a una organización lo hace porque tiene una serie de expectativas que espera cumplir a través de ésta (Morgan, 1997). Algunas organizaciones se han preocupado por mantener a sus individuos, pues reconocen las contribuciones que éstos hacen (Lee y Chang, 2008). Una forma de lograrlo es procurando que los individuos se sientan contentos, aunque como señalan Moynihan y Pandey (2007), no resulta fácil. Existe una serie de factores, determinantes o características

¹⁵ E.Gamboa (2010) Satisfacción Laboral. (Mérida, Yucatán, México)

que pueden hacer o no sentir satisfecho a un individuo (Galup, Klein y Jiang, 2008). En psicología organizacional, el estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, se denomina “satisfacción laboral” (Locke, 1976 en Mason y Griffin, 2002; Hancer y George, 2003; Wright y Davis, 2003; Lapierre y Hackett, 2007; Moynihan y Pandey, 2007). Mason y Griffin (2002: 283) indican que tres son los elementos que están contenidos en esta definición:

- La referencia al constructo de satisfacción laboral como un estado emocional implica que contiene un componente afectivo.
- La referencia acerca de que es un proceso resultante implica que hay un componente cognitivo o evaluativo en el constructo.
- El enfocar el constructo en el trabajo y sus experiencias y diferenciarlo de otras formas de satisfacción.

Muchos autores se han abocado al estudio de la satisfacción laboral, proponiendo distintas determinantes, es por ello que el objetivo de este trabajo fue el de describir distintas determinantes de la satisfacción laboral propuestas en algunos artículos de investigación recientes. Se presenta una breve introducción al constructo, para posteriormente plantear el método de este estudio, posteriormente los resultados y sus respectivas conclusiones.”¹⁶

¹⁶ E.Gamboa (2010) Satisfacción Laboral. (Mérida, Yucatán, México)

Definición de satisfacción laboral

“Dentro de las ciencias de la organización, *“la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”* (Wright y Bonett, 2007:143). Con base en la revisión de los artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”:

La satisfacción en el trabajo *“es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”* (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47).

Spector (1997 en Alas, 2007:29) señala que *“la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”*.

Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47) mencionan que la satisfacción en el trabajo *“es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”*.¹⁷

“Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral *“representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se*

¹⁷ E.Gamboa (2010) Satisfacción Laboral. (Mérida, Yucatán, México)

busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) indica que la satisfacción laboral se refiere a *“la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.*

Para Lee y Chang (2008:733), la satisfacción laboral es *“una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.*

Koontz y O’Donell (1995, en Morillo, 2006:48) plantean que la satisfacción laboral se refiere al *“bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.*

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como *“un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.*

Chiavenato (1986 en Morillo;p. 48) señala que la satisfacción en el trabajo designa *“la actitud general del individuo hacia su trabajo”.*

Para Igbaria y Guimares (1993, en Galup, Klein y Jiang, 2008: 58) la satisfacción laboral se refiere a *“las reacciones afectivas primarias de los*

individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo".¹⁸

Morillo (2006:48) define la satisfacción laboral como *"la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial"*.

Mason y Griffin (2002:284) señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el concepto de "satisfacción laboral" no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen 'satisfacción de la tarea del grupo' como *"la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado"*.¹⁹

TRANSICIÓN DE LA MOTIVACIÓN A LA SATISFACCIÓN LABORAL Y TIPOS DE MOTIVACIÓN LABORAL

"Motivación Se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer una necesidad deseo o meta. Satisfacción Se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o necesidad. Necesidad Estado interno del ser

¹⁸ E.Gamboa (2010) Satisfacción Laboral. (Mérida, Yucatán, México)

¹⁹ E.Gamboa (2010) Satisfacción Laboral. (Mérida, Yucatán, México)

humano que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. “Una necesidad insatisfecha crea tensión”.

Factores que se relacionan con la Satisfacción en el trabajo:

- Sueldo y otras prestaciones
- El contenido del trabajo
- Supervisión
- La organización y su administración
- Oportunidades para progresar
- Compañeros de trabajo
- Condiciones de trabajo

La Satisfacción en el trabajo: La Satisfacción que los individuos reciben en su empleo depende mucho hasta cuanto, el puesto como todo lo relacionado con el cubran sus necesidades y deseos.

Sueldo y otras prestaciones: Ya sea bajo la forma de salario, pago a destajo, por unidades producidas, incentivos, bonos, seguro pagado por la compañía o todo lo que se le pueda dar a la gente a cambio de su desempeño.

El contenido del trabajo: Tener el conocimiento, las habilidades y la experiencia suficientes para desarrollar el puesto que se ocupa.

Supervisión: La relación jefe-subordinado va más allá de una simple supervisión, el trato con respeto y empatía que el supervisor logre tener con empleado.”²⁰

La Organización y su administración: “Los reglamentos y políticas que rijan una organización así como el cumplimiento de las mismas influyen directamente en la satisfacción del empleado.

Oportunidades para progresar: La importancia de que los puestos de trabajo ofrezcan retos y sean significativos para lograr así un mayor sentido de logro (Plan de capacitación y desarrollo).

Compañeros de trabajo: El ambiente laboral y las actividades que se generen para propiciarlo: actividades deportivas, culturales, sociales, de salud etc... **Condiciones de trabajo:** Las instalaciones en las que el empleado desempeñe su trabajo (iluminación, ventilación, maquinaria y equipo.”²¹

Tipos de Motivación:

“Motivación Intrínseca Motivación Extrínseca: Surge dentro de la persona, obedece a motivos internos, ejerce los intereses y las capacidades personales. Cuando estamos motivados de forma intrínseca, no necesitamos incentivos o castigos que nos hagan trabajar porque la actividad es recompensa en sí misma. Disfrutamos la tarea o el sentido del logro que trae

²⁰ I. Chiavenato (1999) Administración de Recursos Humanos. 78 páginas

²¹ I. Chiavenato (1999) Administración de Recursos Humanos. 78 páginas

consigo. Surge cuando hacemos algo para obtener recompensas, evitar castigos, complacer o no desagradar a quienes nos rodean, o por alguna otra razón que tiene poco que ver con nuestros actos. En este caso nuestros objetivos, nuestros valores, no nos interesan por ellos mismos, sino por lo que creemos que nos podrán aportar.

Motivación Trascendente: Es aquella que tiene en cuenta el receptor de la acción, o lo que es lo mismo, que aquello que uno hace beneficia a un tercero.

La Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg: Propone que la motivación y la satisfacción en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos, y que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos. Motivadores = Factores que aumentan la satisfacción en el trabajo y la motivación. Factores de Higiene = Factores que eliminan la insatisfacción laboral, pero no motivan.”²²

“Motivadores Factores de Higiene

- Logro
- Reconocimiento
- El trabajo mismo
- Responsabilidad
- Progreso
- Crecimiento

²² I. Chiavenato (1999) Administración de Recursos Humanos. 78 páginas

- Supervisión
- Política de la empresa
- Relación con el supervisor
- Condiciones de trabajo
- Salario
- Relación con los colegas
- Relación con los subordinados

Programas para el involucramiento de los empleados Al involucrar a los empleados en aquellas decisiones que les afectan, y al aumentar su autonomía y control sobre sus vidas de trabajo los empleados estarán más motivados y comprometidos con la organización, serán más productivos y estarán más satisfechos laboralmente. Incrementa el compromiso de los empleados, Productos que satisfagan totalmente a los clientes, Los empleados deben de tener habilidad (inteligencia conocimiento técnico, capacidad de comunicación) para participar. Es menos probable que la gente este renuente a una decisión en el momento de su implantación si tuvo participación al formularla.

Administración participativa: Proceso en el que los subordinados comparten un grado significativo del poder de tomar decisiones con sus superiores inmediatos.

Involucramiento de los empleados: Proceso participativo que utiliza la capacidad total de los empleados y está diseñado para estimular un mayor compromiso con el éxito organizacional.”²³

Participación representativa: “Los trabajadores participan en la toma de decisiones organizacionales mediante un pequeño grupo de empleados representativos.

Consejos de trabajo: Grupos de empleados nombrados o electos que deben ser consultados cuando la administración toma decisiones que afectan al personal.

Representantes en el consejo de administración: Forma de participación representativa; los empleados forman parte del consejo de directores de una compañía y representan los intereses de los empleados de la misma. Se le conoce como: “la forma de involucramiento de los empleados más ampliamente legislada alrededor del mundo” Puede incrementar la motivación y la satisfacción pero solo de aquellas personas que son los representantes.

Círculo de calidad: Grupo de trabajo de empleados que se reúnen periódicamente para discutir acerca de los problemas de calidad, investigar las causas, recomendar soluciones e iniciar acciones correctivas. ¿Mejoran los círculos de calidad la productividad y la satisfacción del empleado? Evidencias indican que es mucho más probable que afecten positivamente la

²³ I. Chiavenato (1999) Administración de Recursos Humanos. 78 páginas

productividad. Tienden a mostrar poco efecto sobre la satisfacción del empleado.”²⁴

Planes de propiedad accionaria de los empleados (PPAE): “Planes establecidos por la empresa en los que los empleados adquieren lotes de acciones como parte de sus prestaciones. Tiene el potencial de incrementar la satisfacción y motivación del empleado en el trabajo. Los empleados necesitan adquirir la experiencia psicológica de la propiedad para que tenga efecto de motivación o satisfacción laboral. Brunswick Corporation, crea un sentido de propiedad financiera entre sus empleados, pues convierte a cada empleado competente en accionista. De acuerdo con el PPAE de Brunswick, la compañía hace contribuciones anuales en forma de acciones comunes de la empresa a un fondo para empleados competentes. Cada año Brunswick celebra el estatus especial de los empleados-dueños durante la Semana de Propiedad de los Empleados, con una serie de eventos y despliegues como el cartel que se muestra aquí. Grupo Financiero Banamex hizo participar de acciones a sus empleados y al fusionarse con City Group dicha propiedad accionaria desaparece causando una gran desmotivación a sus empleados.”²⁵

Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral

“Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

²⁴ I. Chiavenato (1999) Administración de Recursos Humanos. 78 páginas

²⁵ I. Chiavenato (1999) Administración de Recursos Humanos. 78 páginas

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.”²⁶

“Por otra parte se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo,

²⁶ E.Gamboa (2010) Teorías de la Motivación Laboral (Mérida, Yucatán, México)

la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

McGregor (1959 en Alas, 2007:29) señala que *“el comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”*.

Por otra parte, Ayres y Malouff (2007:281) postulan que una manera de entrenar a los empleados en la resolución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos puede ser a partir de la Teoría Social Cognitiva de Bandura.²⁷

Las encuestas de clima y satisfacción como indicadores de gestión

“Cada vez más organizaciones utilizan las encuestas de clima y satisfacción laboral como uno de los principales indicadores de gestión de recursos humanos. Sin embargo, en ocasiones ambos conceptos se confunden y no siempre se comprende la relación que cada uno tiene respecto al desempeño de la organización y a la implementación de la estrategia. Por ello, en este artículo proponemos clarificar ambos conceptos.

La satisfacción laboral consiste en un conjunto de sentimientos y emociones hacia el trabajo en general y distintos aspectos del mismo en particular, que implica una evaluación que realiza una persona sobre el grado de bienestar

²⁷ E.Gamboa (2010) Teorías de la Motivación Laboral (Mérida, Yucatán, México)

que siente al respecto. Generalmente, la evaluación de satisfacción laboral comprende preguntar directamente qué tan satisfecho se encuentra un individuo respecto a distintos aspectos de la vida laboral. Existen diversas escalas desarrolladas para medir estos factores, como por ejemplo un modelo ampliamente probado, conocido como Minnesota Satisfaction Questionnaire²⁸, que releva el grado de satisfacción respecto de diversos aspectos del trabajo, entre ellos las políticas y prácticas de la empresa, logro, variedad e interés de la tarea, relaciones con el grupo, estilo de supervisión, grado de independencia, seguridad, salario, reconocimiento, etc. La encuesta cuenta con versiones extendidas de 100 preguntas o versiones compactas de 21 preguntas en las que se valora el grado de satisfacción mediante una escala de 5 grados que varían desde “totalmente satisfecho” a “totalmente insatisfecho”.

Ahora bien, ¿qué significa entonces que los integrantes de la empresa estén más o menos satisfechos respecto a los distintos factores? A lo largo de décadas se han realizado estudios que muestran una incidencia negativa de la baja satisfacción laboral en la rotación y ausentismo del personal, así como una incidencia positiva de la alta satisfacción laboral en algunos aspectos del compromiso organizacional, especialmente el afectivo. Cuanto menos satisfecha se encuentra la persona, mayor tendencia tendrá a abandonar la organización; cuanto más satisfecha se encuentra la persona, mayor es el grado de disposición voluntaria a realizar esfuerzos para lograr

²⁸ Minnesota Satisfaction Questionnaire. Weiss, Dawis, Lofquist & England, 1967.

los objetivos aún más allá de lo estrictamente requerido por su rol y mayores deseos tendrá de permanecer en la organización por la cual tenderá a sentir mayor lealtad.

Es importante destacar que la satisfacción laboral se relaciona con las características y motivaciones de cada individuo. Así, factores como el nivel de educación, el puesto, la antigüedad, la edad, los valores personales, inciden de manera importante en explicar el grado de satisfacción de cada persona. Por esta razón, el cuidadoso diseño de los parámetros de análisis de las respuestas a las encuestas y su correcta interpretación, constituyen gran parte de la calidad de este instrumento como herramienta de gestión. A partir de las conclusiones de la encuesta, es posible desarrollar acciones tendientes a mejorar la satisfacción laboral, pudiendo relacionarla con sus consecuencias como tasa de ausentismo, rotación y el propio nivel de satisfacción en mediciones periódicas. Un aspecto especialmente relevante de la satisfacción laboral es su impacto sobre la capacidad de retención de sus integrantes que una organización pueda tener, y se vuelve aún más importante en entornos de alta demanda en el mercado laboral.”²⁹

“El clima organizacional puede definirse como el conjunto de características que definen a una organización y la hacen diferente a otras. Estas características se construyen a partir de las percepciones de los individuos o grupos sobre su experiencia en la organización que integran, las

²⁹ Revista de Antiguos Alumnos del IEEM (Abril 2011) Las encuestas de clima y satisfacción laboral como indicadores de gestión. Páginas 80 y 81

características de la estructura y los sistemas de la organización, condicionando su interpretación acerca de “cómo son las cosas en la organización” y su conducta al respecto. Estas percepciones también tienen su impacto en la organización en variables similares a la satisfacción como el ausentismo, la rotación, la productividad entre otros.

Para caracterizar el clima organizacional y evaluar su efecto en las personas, pueden destacarse diversos modelos, como por ejemplo el desarrollado por Litwing & Stinger, (1978) el cual establece un conjunto de nueve factores que determinan la percepción del clima organizacional como la estructura, niveles de responsabilidad, desafíos relacionados con las tareas, cooperación, relaciones dentro del equipo y con el líder, conflicto e identidad. El cuestionario de clima organizacional solicita al encuestado que indique su grado de percepción, medido a través de una escala que va de “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” con las afirmaciones relativas a los distintos factores.”³⁰

“Lo interesante del clima organizacional como herramienta de gestión es que constituyen una fotografía de cómo las personas perciben e interpretan los distintos aspectos de la gestión en un determinado momento. Algunos autores como Denison (1996) han probado la relación entre el clima organizacional y el desempeño de la organización, encontrando una relación positiva con la productividad, la calidad y la satisfacción de los clientes, especialmente en empresas de servicios. Esto significa que efectivamente,

³⁰ Revista de Antiguos Alumnos del IEEM (Abril 2011) Las encuestas de clima y satisfacción laboral como indicadores de gestión. Páginas 80 y 81

el clima impacta directamente en los resultados que se esperan de la estrategia que una organización se plantea.

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la estrategia?

El clima organizacional por sí mismo no implica una valoración sino una observación desde determinado punto de vista del individuo y su interpretación de la realidad. El mismo pasa a ser “bueno” o “malo” en la medida en que esa percepción es adecuada o no a la estrategia y necesidades de la organización y de ese individuo o grupo en particular.”³¹

“Como indicador relacionado con la estrategia de la organización, cabe preguntarse si el clima organizacional percibido se encuentra alineado con la orientación estratégica que la organización pretende y con las conductas que se desean estimular en sus integrantes. Por ejemplo: en un proceso de mejora de la calidad, la percepción de los factores de clima relacionados con los procedimientos, políticas y cooperación constituyen un indicador importante que debería guiar las acciones al respecto. Al ser el clima una construcción, es posible intervenir sobre él, ya sea modificando los aspectos de gestión como la estructura, procesos, políticas, sistemas de incentivos o actuando sobre la conducta de sus integrantes para modificar su manera de interpretar la realidad mediante estrategias de comunicación interna o modificando su grado de participación en la toma de decisiones.

³¹ Revista de Antiguos Alumnos del IEEM (Abril 2011) Las encuestas de clima y satisfacción laboral como indicadores de gestión. Páginas 80 y 81

Así podemos concluir que tanto clima organizacional como satisfacción laboral son indicadores importantes desde el punto de vista estratégico y que ambos, si bien pueden referirse a los mismos factores, constituyen conceptos diferentes. Mientras el clima se trata de cómo cada individuo percibe e interpreta las distintas características de la organización, la satisfacción se trata de cuáles son sus sentimientos respecto al grado de satisfacción de sus necesidades que le brinda su trabajo en la organización. Ambos conceptos se relacionan en que el grado de bienestar que logre el individuo respecto a los distintos factores, incidirá en su interpretación de “cómo son las cosas” en la organización y por lo tanto, condicionará su conducta.

¿Quién es responsable del clima y la satisfacción laboral?

Los resultados de las encuestas de clima y satisfacción laboral son responsabilidad de toda la organización y especialmente de quienes la dirigen en las diferentes áreas.

En la medida en que se los comprenda como potentes y completos indicadores involucrados con la estrategia, será posible obtener los beneficios que implica trabajar año a año sobre sus resultados, con un alto nivel de compromiso por parte de todos quienes lideran a una organización.”³²

³² Revista de Antiguos Alumnos del IEEM (Abril 2011) Las encuestas de clima y satisfacción laboral como indicadores de gestión. Páginas 80 y 81

Satisfacción laboral: encuesta de evaluación

Objetivo

“Se trata, en primer lugar, de describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral -SL- breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa...

Se trata pues, más que de conocer si son malas o no, objetivamente, determinadas condiciones de trabajo definidas a priori, de saber qué conciencia de ello tienen las personas afectadas por ellas.

En una segunda parte, el cuestionario se amplía con un análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos.

Participa así de los modos directo e indirecto de medir la SL y se basa en los elaborados primeramente por el Survey Research Center, de Michigan; en los trabajos posteriores de Herzberg y Crozier en EE.UU. y Francia respectivamente (1966-1970) y en adaptaciones españolas al último de ellos, como la de Lucas A. (1981).”³³

³³ LUCAS, A. (1977) Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Boletín de Sociología de Empresa. Páginas 9-12- HERZBERG, F. y otros The motivation to work Wiley, (2ª ed., New York)

Utilidad

“La evaluación del cuestionario permite apreciar la manera como los diferentes colectivos de una organización sienten y valoran los distintos elementos de su trabajo, ya sean intrínsecos o extrínsecos al mismo.

Es un medio rápido, aunque no muy preciso, de detectar áreas críticas o de realizar un sondeo de actitud equiparable a una auditoria del factor humano.

Útil, pues, para evaluar la receptividad y eficacia de determinadas políticas o acciones organizativas, de personal, de salud laboral, y formativas, entre otras.

Se trata, no obstante, de un instrumento que convendría fuese manejado por expertos en las áreas psicosociales para su mejor aplicación y evaluación.”³⁴

Administración

“Dada la sencillez y brevedad de la encuesta puede aplicarse a un amplio espectro de la población trabajadora, siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario.

Puede hacerse de modo individual o colectivo, e incluso en forma auto administrado.

Al tener dos partes totalmente diferenciadas, pueden aplicarse indistintamente por separado, o en conjunto, y de una sola vez. No obstante,

³⁴ LUCAS, A. (1977) Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Boletín de Sociología de Empresa. Páginas 9-12- HERZBERG, F. y otros The motivation to work Wiley, (2ª ed., New York)

en el 2º de los supuestos y en caso de aplicación colectiva, recomendamos ampliar la motivación hacia la cumplimentación de las dos últimas preguntas abiertas, ya que, si bien pueden contestarse por escrito, son cuestionarios susceptibles de plantearse más bien en entrevista individual.

Hemos comprobado cómo por escrito se disminuye considerablemente el número y la matización de las respuestas; aumentando notablemente la dificultad y resistencias al cuestionario, en su segunda parte.

En alguna ocasión hemos incluido la 1ª parte de esta encuesta en cuestionarios de salud laboral o de condiciones de trabajo.”³⁵

Requisitos de aplicación

“Aconsejamos explicar previamente la finalidad de la encuesta y garantizar el anonimato, recogiendo no obstante información sobre variables influyentes de edad, sexo, actividad, categoría profesional...

Si la aplicación es colectiva, conviene no formar grupos grandes superiores a 15 personas a fin de posibilitar una mejor conducción del grupo y una atención individualizada de preguntas o dudas y, en definitiva, aumentar la validez de la prueba.

Instrucciones generales

Las de la primera parte del cuestionario, si bien se resumen por escrito en su encabezamiento, pueden ampliarse verbalmente en el sentido siguiente: "El

³⁵ LUCAS, A. (1977) Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Boletín de Sociología de Empresa. Páginas 9-12- HERZBERG, F. y otros The motivation to work Wiley, (2ª ed., New York)

objetivo del cuestionario es proporcionar a cada trabajador de la empresa una oportunidad para expresar sus opiniones o puntos de vista sobre algunas condiciones en que se desarrolla su trabajo, los jefes, los compañeros, etc., de cara a conocer mejor la realidad, para proponer programas futuros de mejora.

Para responder, tenga presente los siguientes puntos:

Lea atentamente las instrucciones del encabezamiento de la hoja que se le ha entregado: "a continuación tiene una pequeña lista, etc."

Una vez leídas en alto las instrucciones, conviene aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas; que lo que se solicita es UNA OPINION. Invitar a ser SINCERO y ESPONTANEO, sin meditar largamente la respuesta, pues interesa la opinión directa sobre esos temas.

Conviene ACLARAR TODAS LAS DUDAS, sobre todo en lo que respecta al carácter anónimo del cuestionario y a la importancia que para la empresa tiene el conocer las verdaderas opiniones de sus trabajadores, de cara a mejorar el estado actual de las cosas.

Respecto a la SEGUNDA PARTE del cuestionario o preguntas abiertas: si decidimos aplicarlo, conviene hacerlo una vez finalizada la primera parte, puesto que las instrucciones previas varían sensiblemente."³⁶

³⁶ LUCAS, A. (1977) Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Boletín de Sociología de Empresa. Páginas 9-12- HERZBERG, F. y otros The motivation to work Wiley, (2ª ed., New York)

Puede leerse en voz alta el encabezamiento del mismo, aclarando dudas al respecto.

El cuestionario

“Presenta por separado las dos partes en que se divide, puesto que en ocasiones conviene bien por comodidad o por prudencia aplicar tan sólo una de ellas.

La primera parte es un cuestionario de 8 preguntas directas cerradas, que piden al sujeto se defina respecto a cada una de las dimensiones consideradas, expresando claramente sus actividades, de forma que posteriormente pueda hacerse un análisis estadístico y correlacional con grupos homogéneos de examinados.

Mediante la evaluación de la primera parte obtenemos un índice de satisfacción general y otros parciales respecto al salario, al tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, a la promoción y a la organización.”³⁷

“Los índices pueden aplicarse a los siguientes aspectos que consideramos se dan en la satisfacción. Obtenemos así los siguientes índices de satisfacción:

- Con el salario percibido.
- Con el tipo de trabajo.

³⁷ LUCAS, A. (1977) Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Boletín de Sociología de Empresa. Páginas 9-12- HERZBERG, F. y otros The motivation to work Wiley, (2ª ed., New York)

- Con los subordinados.
- Con los directores o superiores.
- Con los compañeros.
- Con la promoción.
- Con la organización.

Índice general de satisfacción en el trabajo.

Es muy importante insistir en que los valores obtenidos de esta manera no deben interpretarse como una medida cardinal del fenómeno, sino tan sólo ordinal, debido a la imposibilidad de conocer el nivel cero de la satisfacción y su unidad de medida.

Análisis cualitativo

Se puede realizar de varias maneras. Sugerimos utilizar el método del perfil de Herzberg que compara en un cuadro bipolar las frecuencias de los motivos de satisfacción e insatisfacción. Agrupa los primeros en logros, reconocimiento de méritos, gusto por el trabajo propiamente dicho, responsabilidad y la promoción. Entre los determinantes de insatisfacción la política y administración de la empresa, la vigilancia excesiva, los salarios y las condiciones de trabajo.”³⁸

³⁸ LUCAS, A. (1977) Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Boletín de Sociología de Empresa. Páginas 9-12- HERZBERG, F. y otros The motivation to work Wiley, (2ª ed., New York)

e) MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES:

Los principales materiales y equipos de oficina utilizados durante todo el desarrollo de la presente investigación, fueron los siguientes:

- Computadora de escritorio
- Impresora laser
- Dispositivo almacenador de información (flash memory)
- Calculadora científica de bolsillo
- Resmas de papel bond
- Cd
- Lápiz de papel
- Esferográficos de colores, etc.

MÉTODOS:

Los principales métodos de recopilación de información a utilizarse durante el desarrollo y elaboración del presente trabajo de tesis, son los siguientes:

Método Histórico:

El método histórico, es la forma de método científico específico de la historia como ciencia social; comprende las metodologías, técnicas y las directrices mediante las que los historiadores usan fuentes primarias y otras pruebas históricas en su investigación y luego escriben la historia; es decir, elaboran la historiografía.

El método histórico fue utilizado en el capítulo concerniente a los resultados, en la parte pertinente a la historia de la creación de la empresa y su evolución histórica a través de sus años de vida corporativa.

Método Analítico:

El método analítico, es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

Se recurrió a la utilización del método analítico, al momento de la realización del análisis e interpretación de la información y demás datos recopilados a través de la respectiva investigación de campo.

Método Descriptivo:

Al método descriptivo lo constituyen encuestas y estudios de casos. Recoge opiniones personales, es ampliamente utilizado en orientación psicopedagógica y hace inferencia sobre el grupo más amplio de procedencia.

El método descriptivo, fue utilizado en la redacción y descripción de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas y entrevistas, oportunamente planteadas a todo el talento humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas.

Método Deductivo:

Es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera.

El método deductivo, fue utilizado en el capítulo concerniente a la exposición del informe final de la investigación; así como también, en el planteamiento de las principales conclusiones y recomendaciones generadas de la realización de la investigación.

Método Estadístico:

El método estadístico se caracteriza porque a través de la aplicación de encuestas y entrevistas permite recopilar, procesar, tabular e interpretar datos numéricos.

Al método estadístico, fue utilizado con el objetivo de procesar toda la información obtenida como resultado de la elaboración del correspondiente trabajo de campo.

TÉCNICAS:

Las principales técnicas de recopilación de información, a utilizarse durante el desarrollo y elaboración del presente trabajo de tesis, son las siguientes:

LA OBSERVACIÓN DIRECTA:

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

La técnica de la observación directa, fue utilizada durante las diferentes visitas de trabajo realizadas a la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas.

LA ENTREVISTA:

La entrevista es una técnica utilizada para obtener datos, la cual consiste en un diálogo entre dos personas, el entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de éste, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La técnica de la entrevista, fue aplicada al Gerente de la Empresa Placacentro Masisa de la ciudad de Loja.

LA ENCUESTA:

La Encuesta es una técnica a través de la cual se tiene acceso a recabar información en forma escrita, para lo cual, mediante el uso de cuestionarios

de preguntas previamente establecidas, las cuales son propuestas por los investigadores, se obtiene información de relativa importancia para el desarrollo de una determinada investigación.

La aplicación de la técnica de la encuesta, jugó un papel preponderante durante todo el proceso de recopilación de información, dicha técnica fue aplicada con éxito a los 38 servidores de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas.

POBLACIÓN Y MUESTRA:

Durante todo el proceso de recopilación de información, se aplicó la técnica del censo, es decir se entrevistó a todos y cada uno de los 38 empleados y trabajadores de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas.

f) RESULTADOS

Análisis Situacional de la Empresa

Gráfica 5



Fuente: Empresa Placacento Masisa Decomaderas

Gráfica 6



Fuente: Empresa Placacento Masisa Decomaderas

Es en Chile donde se funda el primer productor de tableros aglomerados la sociedad “Maderas Aglomeradas Ltda.”, que posteriormente pasa a llamarse MASISA.

MASISA cuenta con un negocio central, que es la fabricación y comercialización de tableros de partículas y de fibra de madera para muebles y arquitectura de interiores en Latinoamérica. Las unidades estratégicas de los negocios Forestal y Red Placacetro cumplen un rol muy relevante para garantizar el éxito del negocio central.

Aspectos estratégicos

- Productor de tableros para muebles en Latinoamérica (PB-MDP-MDF)
- Diversificada base de manufactura y mercados finales en la región.
- Estrategia competitiva diferenciadora: orientación al cliente final, innovación efectiva, marca y eficiencia operacional.
- Red de distribución especializada más grande de la región: Placacetro MASISA.
- Activo estratégico: hectáreas de plantaciones forestales.
- Liderazgo mundial y compromiso con el Desarrollo Sostenible. (Estrategia del Triple Resultado).
- Perspectivas favorables de crecimiento: Baja penetración de producto y déficit habitacional en Latinoamérica.
- Gobierno Corporativo altamente reconocido.

Placacentro Masisa es una red de tiendas especializadas que concentran en un solo lugar todo para el carpintero y mueblista, ofreciendo un amplio mix de productos Masisa y complementarios para la fabricación de muebles.

Además, Placacentro Masisa entrega a sus clientes servicios de calidad como la optimización de corte, dimensionado de tableros, enchapado de cantos, instalación de bisagras, entre otros.

Placacentro Masisa opera como un negocio de cooperación conjunta entre Masisa y sus distribuidores.

La red posee más de 330 tiendas en 11 países de Latinoamérica: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

La Empresa Placacentro Masisa Decomaderas, fue creada en la ciudad de Loja en el año 1999, dicha empresa cuenta en la actualidad con un total de 38 empleados, su actividad comercial se circunscribe a la venta y comercialización de acanalados, pizarras, tableros y de todo artículo de ferretería, su local principal se encuentra ubicado en las calles Ramón Pinto y Tnte. Maximiliano Rodríguez, y la Sucursal en la Av. Salvador Bustamante Celi, entre Chone y Santa Rosa.

Principios y Valores

Visión: Llevar diseño, desempeño y sustentabilidad para la creación de cada mueble y espacio interior en Latinoamérica.

Misión: Conquistar la preferencia de los clientes siendo la marca más innovadora, sustentable y confiable de la industria de tableros de fibra y partículas de madera, maximizando la creación de valor económico, social y ambiental.

Principios Empresariales

- **Resultados económicos**

Buscamos permanentemente la creación de valor sostenible.

- **Conducta empresarial**

Mantenemos un compromiso empresarial ético y transparente con niveles elevados de gobernabilidad.

- **Relaciones con nuestros clientes**

Promovemos relaciones de confianza en el largo plazo con nuestros clientes, ofreciendo productos de calidad, innovadores y sustentables y servicios de excelencia.

- **Relaciones con nuestros colaboradores**

Desarrollamos equipos de alto desempeño, en un ambiente laboral sano, seguro y basado en el respeto de los Derechos Humanos.

- **Relaciones con nuestras comunidades, proveedores, sociedad y medioambiente**

Nos comprometemos a interactuar con nuestros vecinos, comunidades, proveedores, sociedad y medio ambiente, fundamentados en el respeto mutuo y la cooperación.

Estrategia de Triple Resultado

La forma en que MASISA lleva a cabo sus negocios, está basada en la Estrategia de Triple Resultado, la cual contempla en forma integral y simultánea obtener los más altos índices de calidad en su desempeño en los ámbitos financiero, social y ambiental.

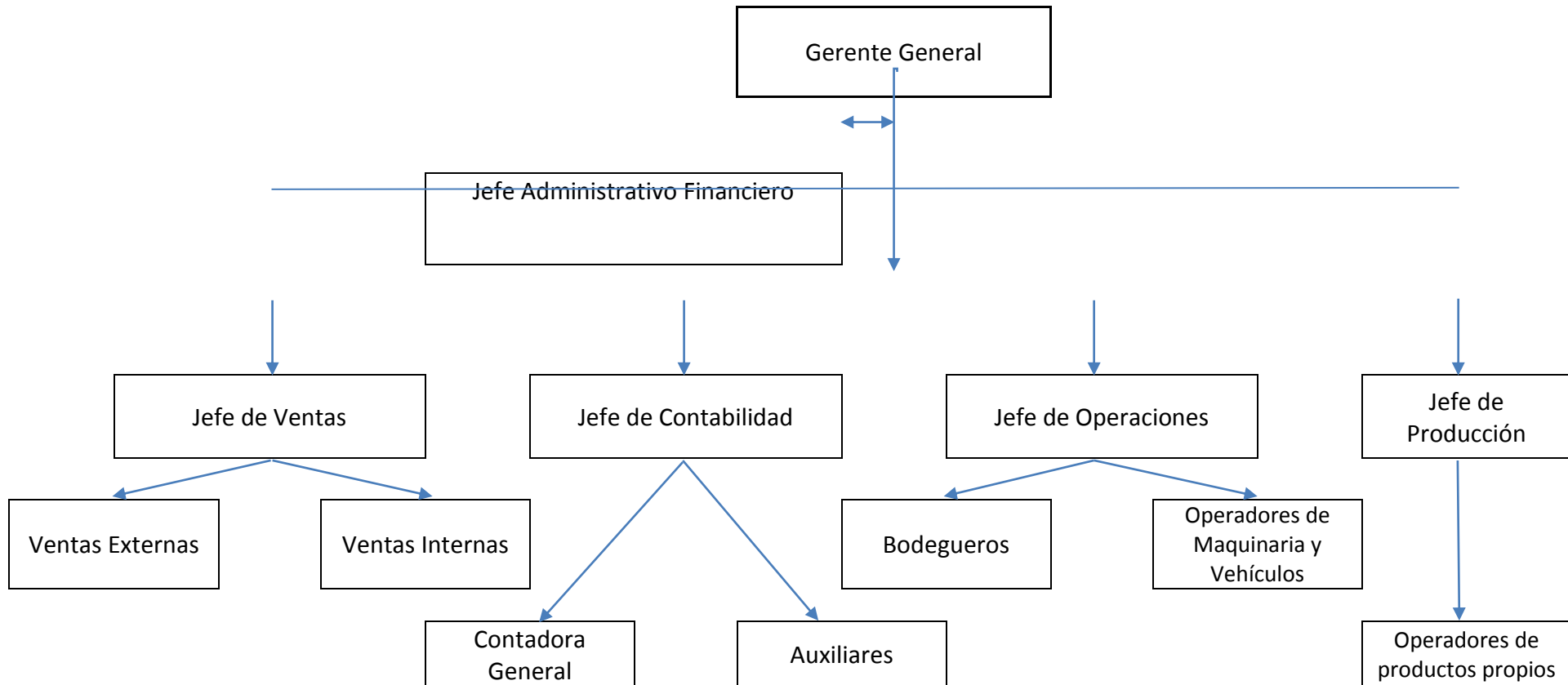
La estrategia es monitoreada en bases periódicas a través de la herramienta de gestión denominada Sustainability Scorecard, una ampliación del modelo Balanced Scorecard que considera el monitoreo permanente de los objetivos estratégicos en las dimensiones Financiera, Clientes, Procesos y Tecnología, Responsabilidad Social y Ambiental y, Aprendizaje y Desarrollo.

Logo

Gráfica 7



Gráfica 8
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA



Fuente: Empresa Placacetro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja.

MEDICIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PLACACENTRO MASISA DECOMADERAS, DE LA CIUDAD DE LOJA.

La elaboración del presente trabajo de tesis, tiene como finalidad principal, realizar la medición de los índices de satisfacción laboral a todo el Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja; esto, con el objetivo de conocer el grado o nivel de satisfacción que experimentan en la actualidad los empleados y funcionarios de dicha organización, y en base a ello, proceder a elaborar el respectivo plan de acción que permitirá en un futuro inmediato contar con personal comprometido plenamente con la empresa y con un alto nivel de productividad; para tal efecto, en primera instancia se procede a la ejecución del respectivo trabajo de campo, el cual está matizado por la aplicación de encuestas a todo el Talento Humano que labora en la empresa.

Cabe recalcar en el presente capítulo, que si bien se realizó una entrevista al gerente de la empresa, las respuestas emitidas por dicha autoridad no distorsionan o sesgan las respuestas emitidas por parte del personal de empleados de Placacentro Masisa, debido a que el presente trabajo investigativo en esencia busca medir el grado de satisfacción laboral de los empleados de la empresa, y para lo cual, no se considera elemental el criterio personal de la máxima autoridad de dicha organización.

Para la determinación de los índices de satisfacción laboral de los empleados de Placacentro Masisa Decomaderas, se aplicó una encuesta de elección múltiple, en la cual la persona encuestada tuvo la opción de escoger su respuesta entre varias alternativas presentadas (tres), en la encuesta en mención constan 14 grandes temas a medir, los cuales son citados a continuación:

1. **SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO:** Mide la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.
2. **ESTILO GERENCIAL:** Evalúa el liderazgo organizacional y estilo gerencial que acentúa el valor de aprender a trabajar con las diferencias individuales.
3. **EFICIENCIA DE LA EMPRESA:** Identifica la percepción que tienen los empleados respecto a los niveles de productividad de la empresa.
4. **SATISFACCIÓN AL CLIENTE:** Identifica la percepción que tienen los clientes internos de la empresa, respecto al nivel de conformidad del cliente externo cuando realiza una compra o utiliza un servicio de la empresa.
5. **UTILIZACIÓN DE RECURSOS DEL SISTEMA DE CALIDAD:** Identifica los niveles de utilización por parte de la empresa de recursos de calidad, de gestión tecnológica empresarial o de sistemas administrativos de última generación.

6. LIDERAZGO EN LAS PRÁCTICAS GERENCIALES O DE JEFATURA:

Identifica la capacidad que tienen los directivos de la empresa para definir el propósito o dirección para otras personas, y lograr que avancen todos juntos con él o con ella con dedicación y compromiso pleno.

7. LA COMUNICACIÓN INTERNA: Identifica el grado o nivel de comunicación existente entre los diferentes clientes internos de la empresa.

8. PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: Mide los criterios imperantes entre todos los clientes internos de la empresa, respecto a los sistemas de planeación y los métodos utilizados para evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores.

9. AMBIENTE DE TRABAJO: Este elemento mide el ambiente laboral al interior de la empresa, el cual involucra diversas condiciones, tanto físicas, sociales, culturales, económicas, etc.

10. RELACIONES INTERPERSONALES: Mide la percepción que tienen los empleados de la empresa respecto a la comunicación y las relaciones personales existentes entre sus diferentes clientes internos.

11. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES: Mide la percepción del talento humano de la empresa respecto a la comunicación y las relaciones personales existentes entre los distintos departamentos y/o secciones o jefaturas existentes dentro de la empresa.

12.SALARIOS Y BENEFICIOS ECONÓMICOS: Identifica el nivel de satisfacción que experimenta el talento humano de la empresa respecto a los sueldos y demás beneficios económicos percibidos dentro de la organización.

13.HORARIOS DE TRABAJO Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Refleja los diferentes criterios que tienen las personas que laboran dentro de la empresa, respecto a los horarios de trabajo y de atención al cliente, vigentes dentro de la organización.

14.IMAGEN EMPRESARIAL: Permite medir e identificar el nivel de aceptación de la empresa frente a sus empleados o colaboradores; mide el grado de aceptación de las personas respecto a la imagen que proyecta la empresa hacia la sociedad en general.

**ENCUESTA REALIZADA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
PLACACENTRO MASISA DECOMADERAS, DE LA CIUDAD DE LOJA.**

ITEM: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO

Pregunta 1

¿Siente satisfacción al momento de cumplir las actividades laborales que actualmente desempeña dentro de la empresa?

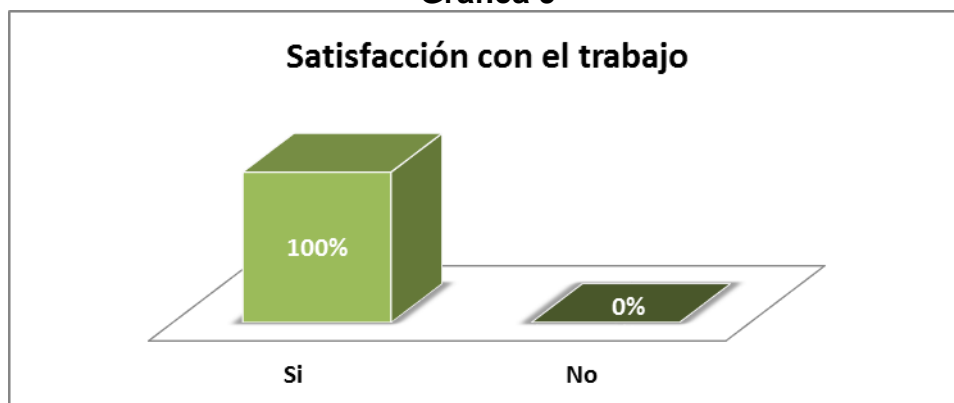
Cuadro 1

Satisfacción con el trabajo				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	38	100
2	En desacuerdo	No	0	0
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 9



Interpretación:

El alto grado de satisfacción laboral que se evidencia entre todos los empleados de la empresa, se pone de manifiesto al momento de dar contestación a la presente pregunta, ya que el 100% de los encuestados supieron manifestar su plena satisfacción en el cumplimiento de las actividades laborales a ellos encomendadas.

Pregunta 2

¿En su puesto de trabajo, dispone de toda la información que precisa para ejecutar bien su trabajo?

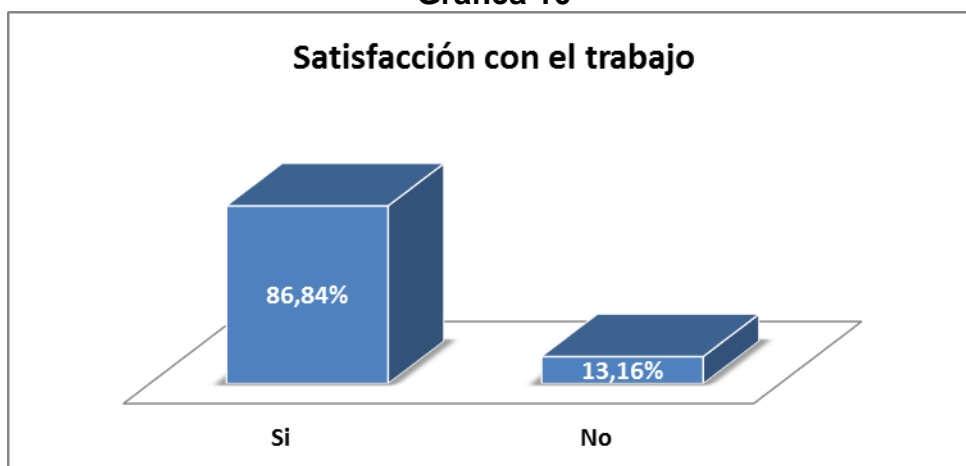
Cuadro 2

Satisfacción con el trabajo				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	33	86.84
2	En desacuerdo	No	5	13.16
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 10



Interpretación:

El 86.84% de los encuestados manifestaron que en su puesto de trabajo disponen de toda la información que precisan para ejecutar bien sus actividades laborales, lo cual demuestra conformidad con la información suministrada por parte de la empresa; el 13.16% manifestó su inconformidad en este aspecto, ya que supieron manifestar que no disponen de la información necesaria la cual garantice un óptimo cumplimiento de su trabajo.

Pregunta 3

¿En su puesto de trabajo, utiliza o tiene la oportunidad de poner en práctica todas sus habilidades y conocimientos?

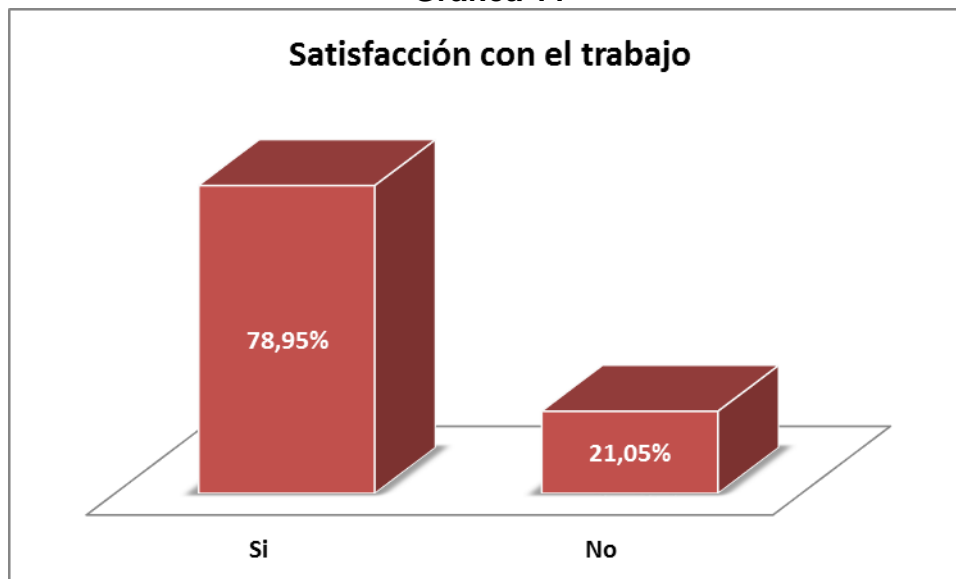
Cuadro 3

Satisfacción con el trabajo				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	30	78.95
2	En desacuerdo	No	8	21.05
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 11



Interpretación:

El 78.95% de las personas encuestadas supieron manifestar su conformidad con las actividades que desempeñan dentro de la empresa, ya que las mismas les permiten poner en práctica todas sus habilidades y conocimientos; el 21.05% restante manifestó que las actividades que desarrollan dentro de la empresa no les permiten poner en práctica sus diferentes experticias.

ITEM: ESTILO GERENCIAL

Pregunta 4

¿Está usted de acuerdo con el estilo de trabajo utilizado por el gerente para dirigir la empresa?

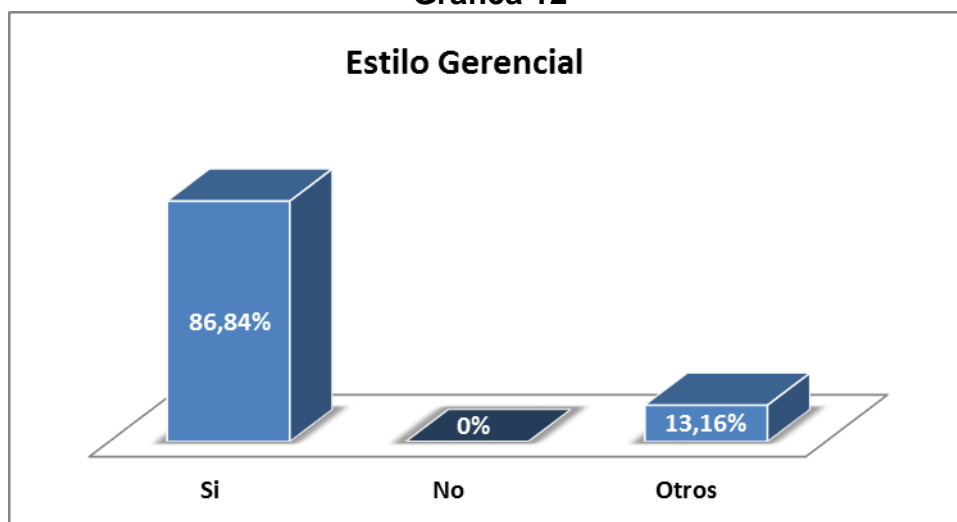
Cuadro 4

Estilo Gerencial (Jefaturas)				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	33	86.84
2	En desacuerdo	No	0	0
3	Indiferente	Otros	5	13.16
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 12



Interpretación:

El 86.84% de las personas encuestadas señalaron estar conformes con el estilo gerencial que se práctica dentro de la empresa, no así el 13.16% restante, quienes al momento de dar contestación a la presente interrogante pusieron de manifiesto su inconformidad respecto al estilo gerencial vigente en la empresa.

Pregunta 5

¿Tiene confianza en las decisiones tomadas por su jefe?

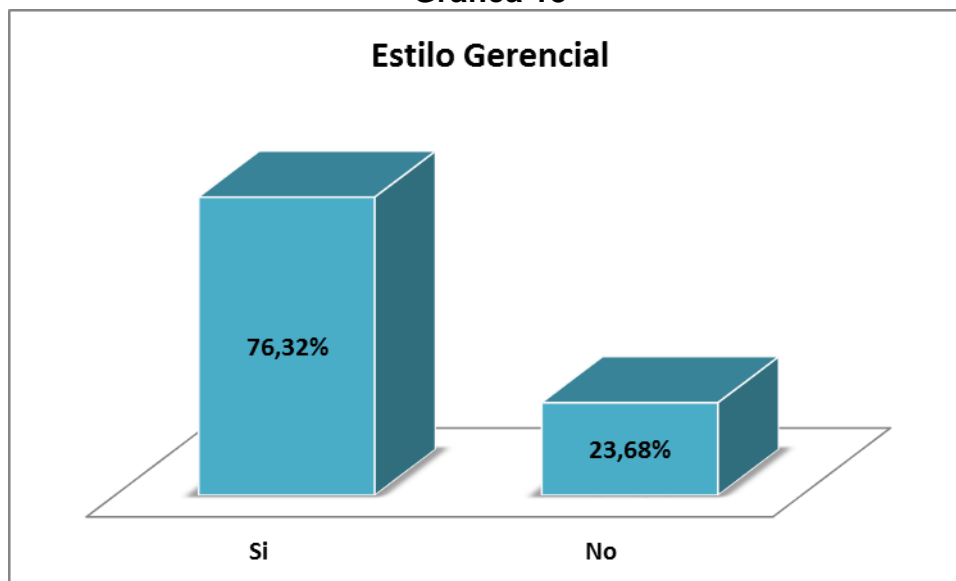
Cuadro 5

Estilo Gerencial (Jefaturas)				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	29	76.32
2	En desacuerdo	No	9	23.68
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 13



Interpretación:

El 76.32% de los empleados de la empresa, ante el planteamiento de la presente pregunta, manifestaron estar de acuerdo o que confían plenamente en las decisiones tomadas por sus jefes; el 23.68% restante están en desacuerdo o no tienen confianza en las decisiones asumidas por sus respectivos jefes.

Pregunta 6

¿Posee su jefe los conocimientos necesarios para ser eficaz?

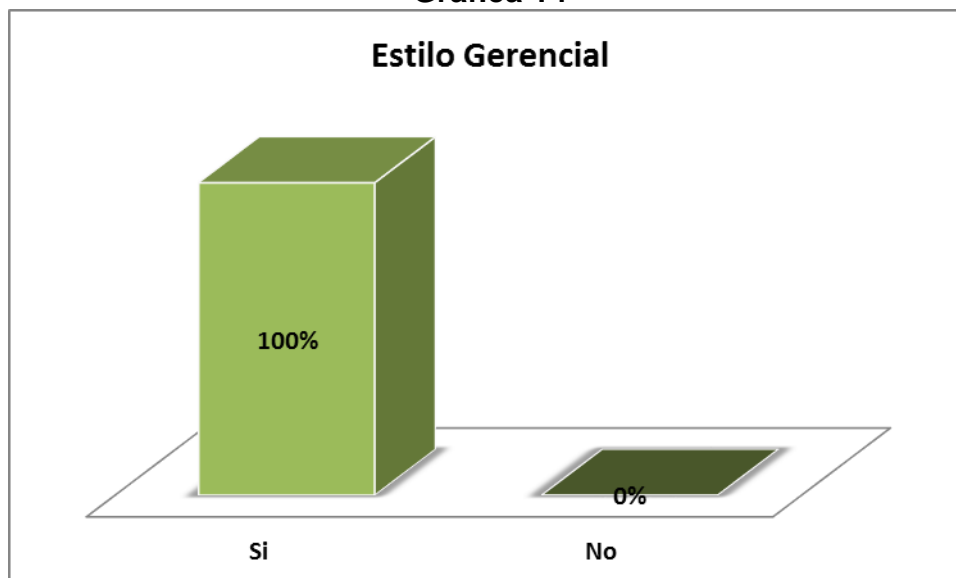
Cuadro 6

Estilo Gerencial (Jefaturas)				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	38	100
2	En desacuerdo	No	0	0
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 14



Interpretación:

El 100% de los empleados de la empresa coinciden en responder que sus jefes poseen los conocimientos necesarios para ejecutar de manera satisfactoria todas y cada una de las actividades a ellos encomendadas; es decir, están conformes con la capacidad profesional que caracteriza a quienes realizan las actividades de jefes dentro de la empresa.

ITEM: EFICIENCIA DE LA EMPRESA

Pregunta 7

¿Refleja la empresa eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento de todas sus actividades?

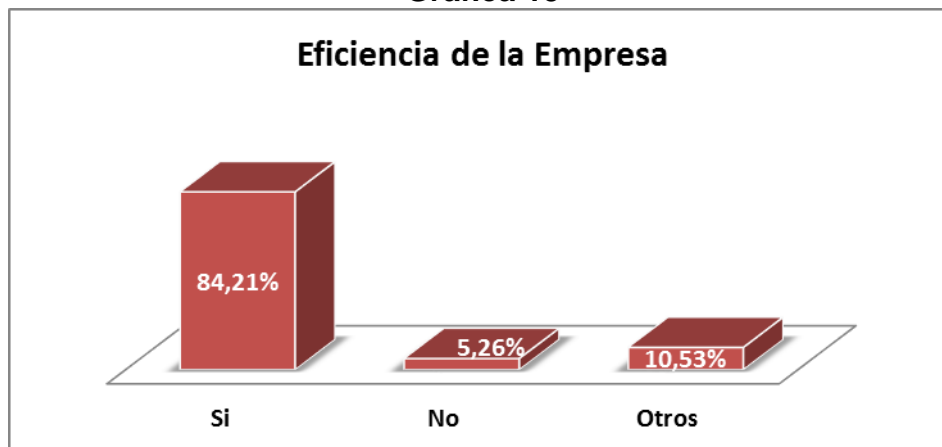
Cuadro 7

Eficiencia de la Empresa				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	32	84.21
2	En desacuerdo	No	2	5.26
3	Indiferente	Otros	4	10.53
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 15



Interpretación:

El 84.21% de las personas encuestadas coinciden en responder que la empresa si refleja eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento de todas sus actividades, por tal motivo están de acuerdo con esta situación; el 5.26% respondieron que la empresa lamentablemente no refleja eficiencia ni responsabilidad en sus actividades, lo que denota desacuerdo por tal actitud empresarial; y el 10.53% restante no tiene una respuesta concreta al respecto o denota cierta indiferencia al momento de emitir la misma.

Pregunta 8

¿En la empresa se trabaja con franqueza y confianza?

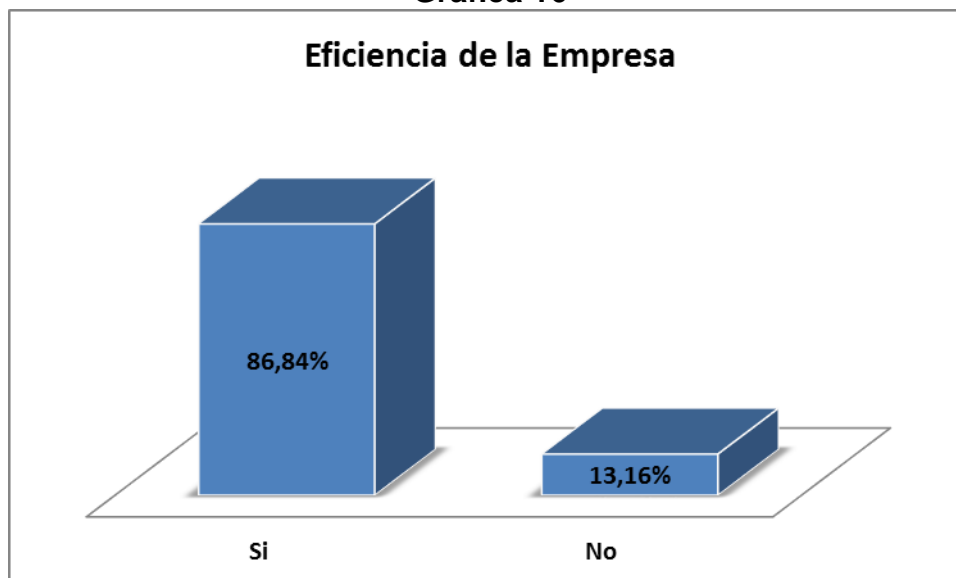
Cuadro 8

Eficiencia de la Empresa				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	33	86.84
2	En desacuerdo	No	5	13.16
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 16



Interpretación:

El 86.84% de las personas encuestadas, están de acuerdo con el sistema de trabajo implementado dentro de la empresa, ya que según su criterio en ella se trabaja con absoluta franqueza y confianza; el restante 13.16% manifestó estar en desacuerdo con el sistema de trabajo de la empresa, debido a que según su criterio personal dicha organización no imprime franqueza o confianza al momento de la realización de sus actividades de trabajo.

Pregunta 9

De acuerdo a su criterio personal, ¿Los procesos de reclutamiento y selección de personal utilizados por parte de la empresa, son lo suficientemente confiables y garantizan un óptimo enrolamiento de personal?

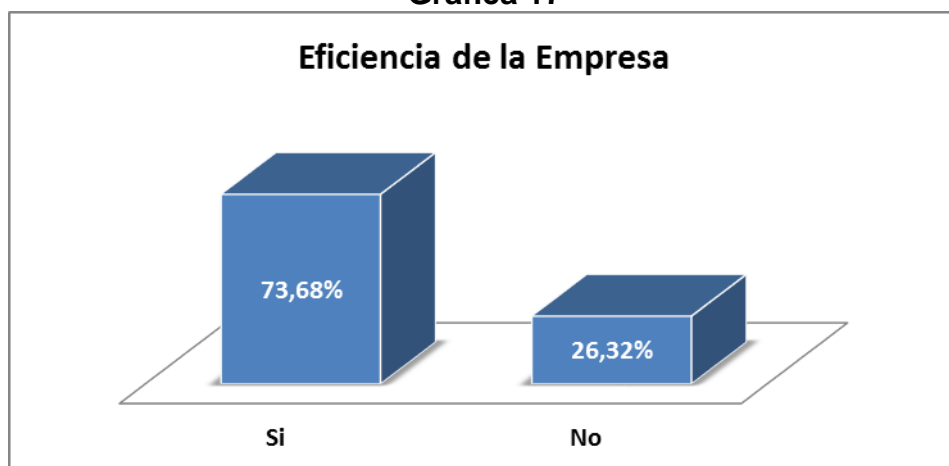
Cuadro 9

Eficiencia de la Empresa				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	28	73.68
2	En desacuerdo	No	10	26.32
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 17



Interpretación:

El 73.68% de las personas encuestadas coinciden en opinar que los procesos de reclutamiento y de selección de personal utilizados por parte de la empresa, realmente son muy eficientes y que están plenamente de acuerdo con los mismos; el restante 26.32% están en desacuerdo con los procesos de identificación de candidatos, puesto que según su criterio personal no reflejan la suficiente eficiencia y eficacia.

ITEM: SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Pregunta 10

¿Los productos fabricados y comercializados por la empresa, satisfacen plenamente los deseos y las necesidades de sus clientes y usuarios?

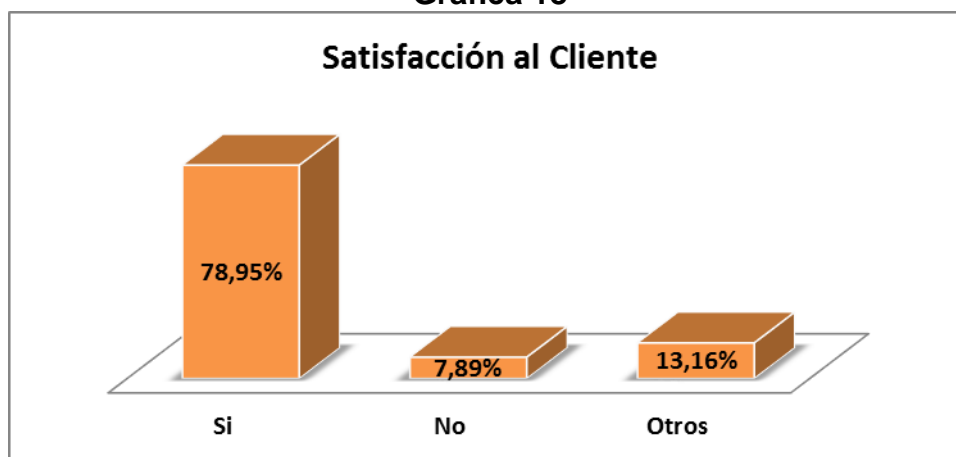
Cuadro 10

Satisfacción al Cliente				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	30	78.95
2	En desacuerdo	No	3	7.89
3	Indiferente	Otros	5	13.16
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 18



Interpretación:

El 78.95% de encuestados, están de acuerdo con la calidad de los productos fabricados y comercializados por parte de la empresa, puesto que según su criterio si satisfacen plenamente los deseos y las necesidades de sus clientes y usuarios; el 7.89% manifestó estar en desacuerdo con la calidad de dichos productos puesto que han podido evidenciar que los mismos no satisfacen ni las expectativas, ni las necesidades de sus usuarios; el restante 13.16% mantienen un criterio difuso o dubitativo al respecto.

Pregunta 11

¿Dentro de la empresa, la satisfacción de los requerimientos del cliente es un factor clave de toda decisión y acción?

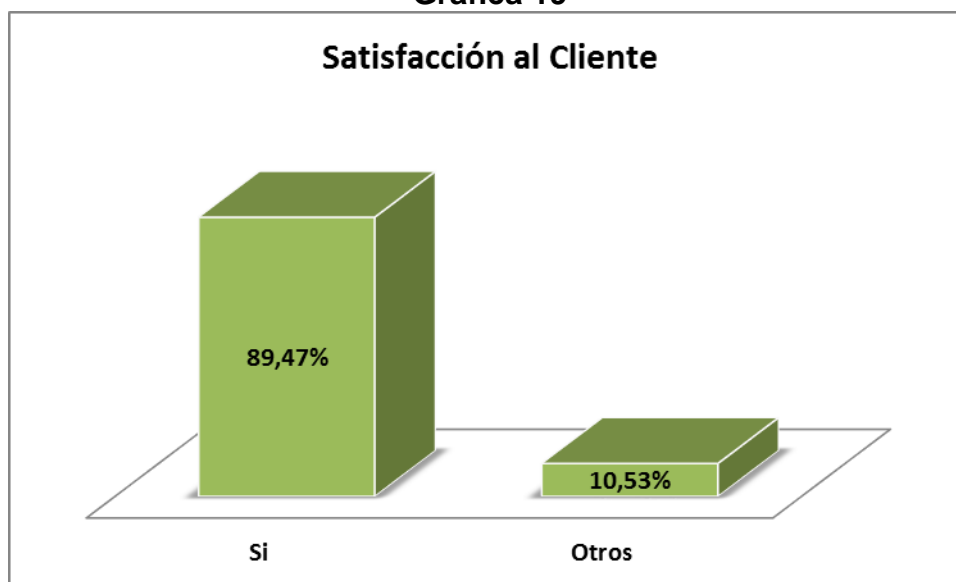
Cuadro 11

Satisfacción al Cliente				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	34	89.47
2	En desacuerdo	No	0	0
3	Indiferente	Otros	4	10.53
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacento Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 19



Interpretación:

Para el 89.47% de las personas encuestadas existe conformidad debido a que dentro de la empresa, la satisfacción de los requerimientos del cliente es un factor clave de toda decisión y acción; y el 10.53% restante manifestó no tener una idea clara al respecto.

Pregunta 12

¿La empresa apoya los esfuerzos de sus trabajadores para brindar un mejor servicio a los clientes?

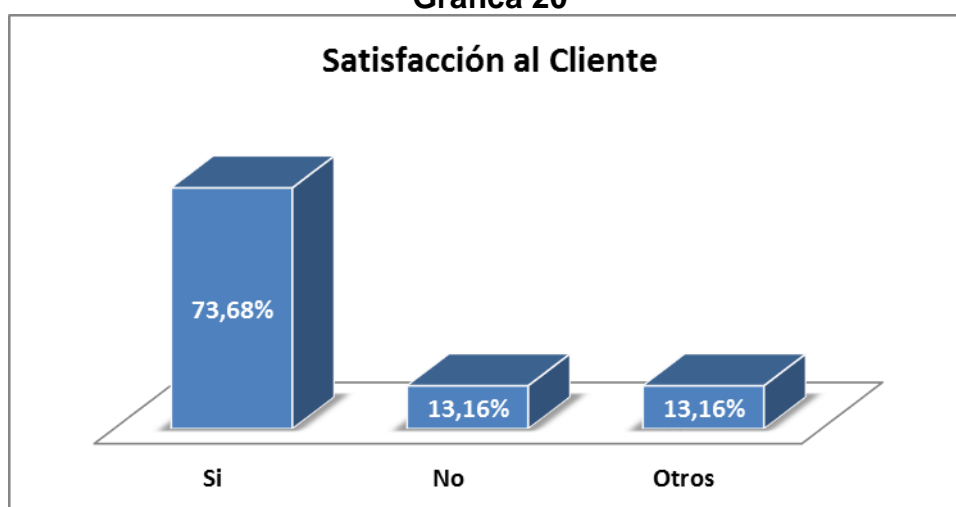
Cuadro 12

Satisfacción al Cliente				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	28	73.68
2	En desacuerdo	No	5	13.16
3	Indiferente	Otros	5	13.16
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 20



Interpretación:

El 73.68% de las personas encuestadas, están de acuerdo con el apoyo que brinda la empresa a sus esfuerzos realizados con el objetivo de brindar un mejor servicio a los clientes; el 13.16% opinó estar en desacuerdo con la empresa debido a que la misma no apoya ni reconoce los esfuerzos laborales de sus colaboradores; el restante 13.16% no mantiene una idea o criterio concreto al respecto.

ITEM: UTILIZACIÓN DE RECURSOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Pregunta 13

¿Utiliza la empresa sistemas de calidad para perfeccionar sus procesos productivos y /o administrativos?

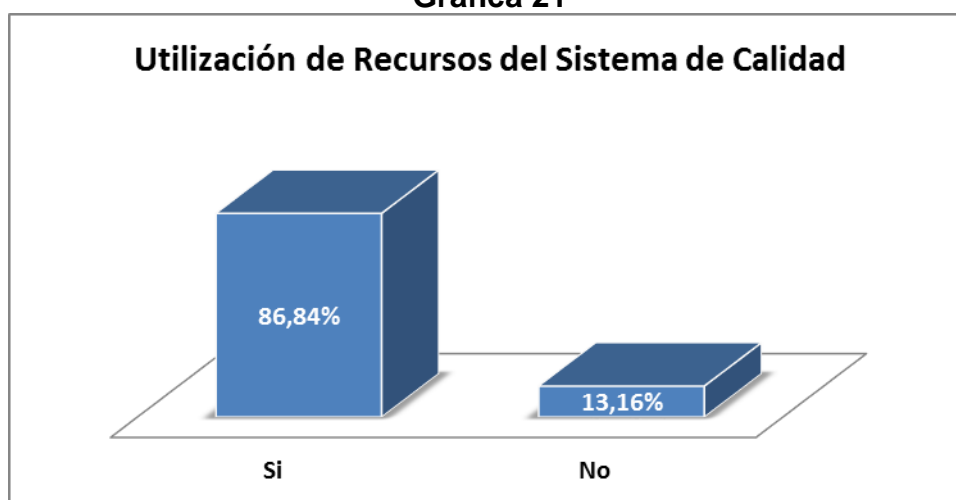
Cuadro 13

Utilización de Recursos del Sistema de Calidad				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	33	86.84
2	En desacuerdo	No	5	13.16
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 21



Interpretación:

De acuerdo a lo manifestado por parte del 86.84% de los empleados de la empresa, ésta organización si utiliza sistemas de calidad con el objetivo de perfeccionar sus procesos productivos y/o administrativos; el 13.16% restante está en desacuerdo con los sistemas utilizados, puesto que no denotan calidad ni eficiencia dentro de los diferentes procesos practicados dentro de la empresa.

Pregunta 14

¿La empresa reconoce a quienes utilizan las herramientas y procesos del sistema de gestión de calidad?

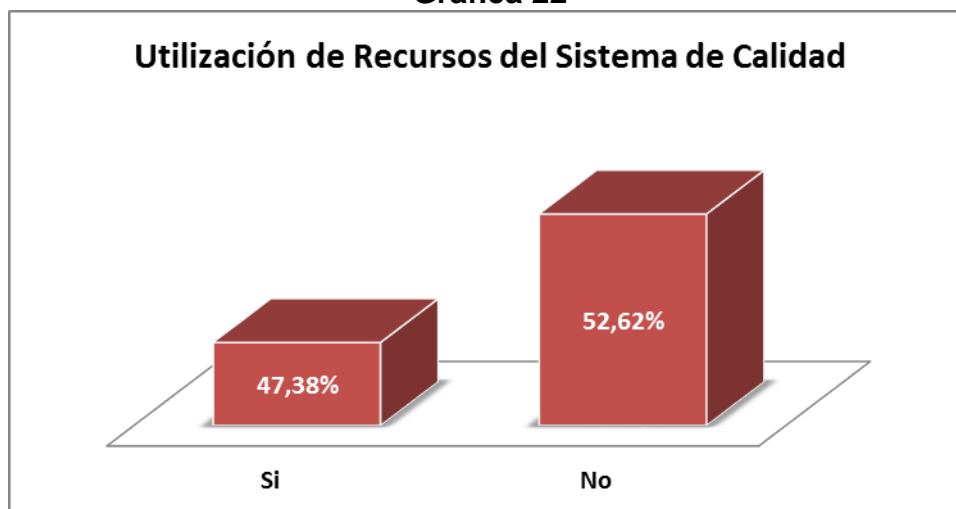
Cuadro 14

Utilización de Recursos del Sistema de Calidad				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	18	47.38
2	En desacuerdo	No	20	52.62
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 22



Interpretación:

El 52.62% de los encuestados coinciden en opinar que la empresa si reconoce a quienes utilizan las herramientas y procesos del sistema de gestión de calidad, es decir están de acuerdo con esta actitud empresarial; el restante 47.38% están en desacuerdo con ésta posición por parte de la empresa ya que opinan que no reciben ningún tipo de reconocimiento cuando recurren a la utilización de herramientas y procesos de gestión de calidad.

Pregunta 15

¿La aplicación del sistema de gestión de calidad dentro de la empresa, ha tenido un impacto positivo en la satisfacción con su trabajo?

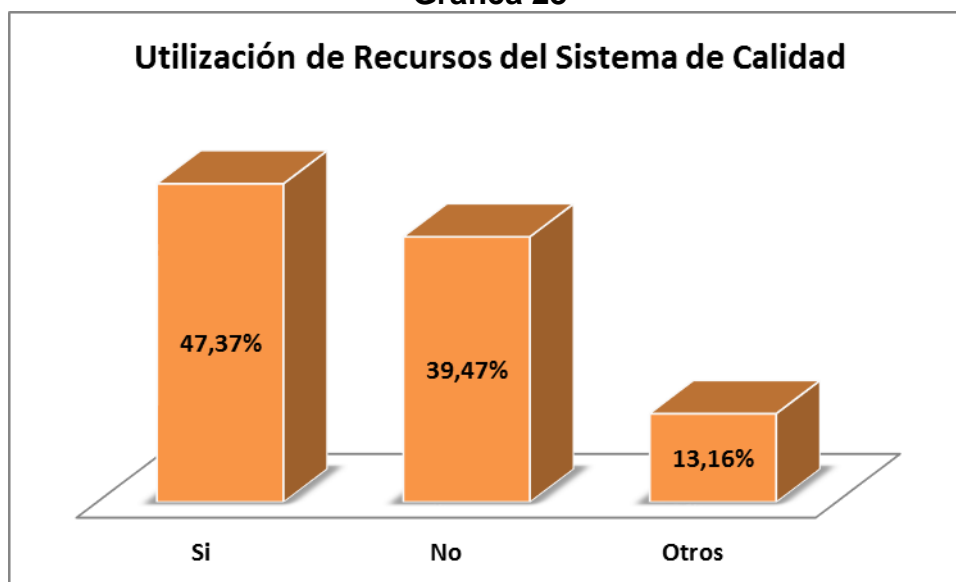
Cuadro 15

Utilización de Recursos del Sistema de Calidad				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	18	47.37
2	En desacuerdo	No	15	39.47
3	Indiferente	Otros	5	13.16
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacento Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 23



Interpretación:

El 47.37% de encuestados están de acuerdo con la aplicación del sistema de gestión de calidad dentro de la empresa, puesto que si ha llegado a tener un impacto positivo en la satisfacción con su trabajo; el 39.47% manifestaron todo lo contrario; y el restante 13.16% de las personas encuestadas mantienen una posición de indiferencia ante esta situación.

ITEM: LIDERAZGO EN LAS PRÁCTICAS GERENCIALES O DE JEFATURA

Pregunta 16

¿Su jefe inmediato superior refleja liderazgo y absoluto conocimiento de las actividades laborales a él encomendadas?

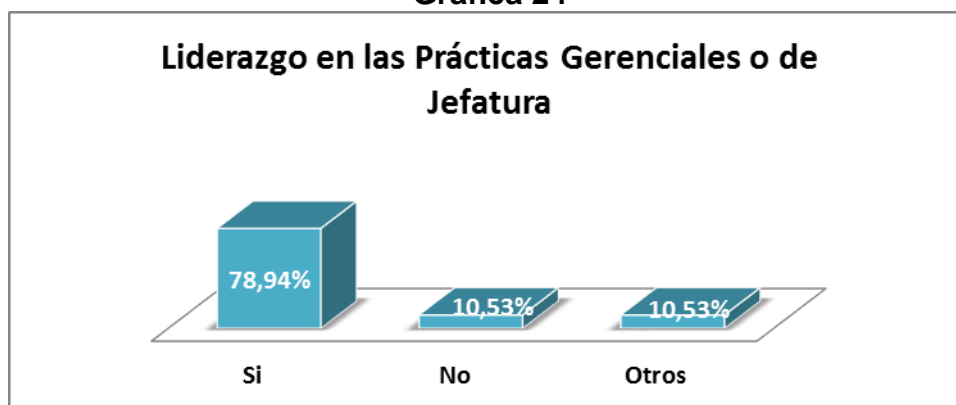
Cuadro 16

Liderazgo en las Prácticas Gerenciales o de Jefatura				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	30	78.94
2	En desacuerdo	No	4	10.53
3	Indiferente	Otros	4	10.53
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 24



Interpretación:

El 78.94% de los encuestados, están de acuerdo con las prácticas gerenciales llevadas a cabo dentro de la empresa, puesto que su jefe inmediato superior, si refleja liderazgo y absoluto conocimiento de las actividades laborales a él encomendadas; el 10.53% están en desacuerdo debido a que su jefe no refleja ningún tipo de liderazgo y conocimiento de sus actividades; el 10.53% complementario mantiene una posición de indiferencia al momento de emitir su respuesta.

Pregunta 17

¿Su jefe aplica modelos de solución de problemas?

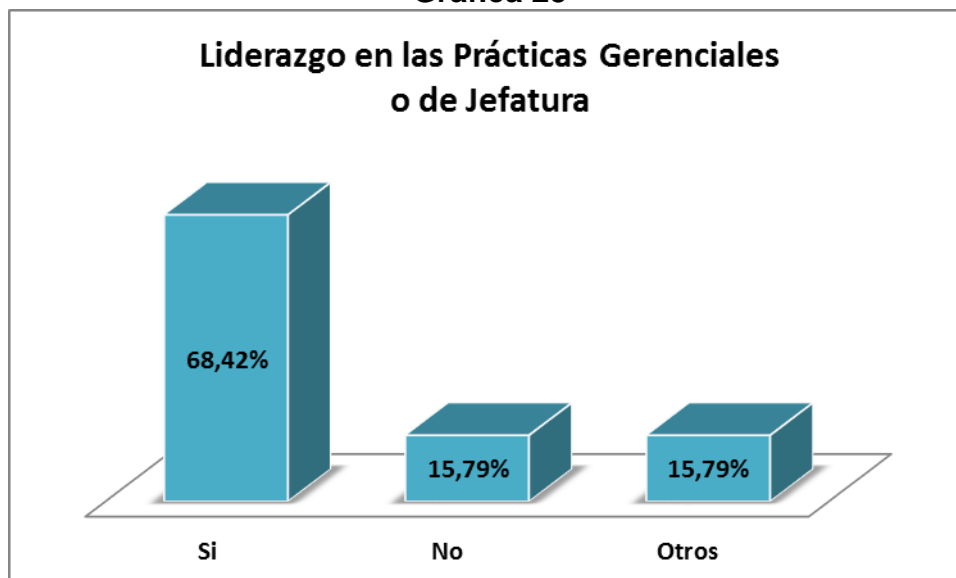
Cuadro 17

Liderazgo en las Prácticas Gerenciales o de Jefatura				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	26	68.42
2	En desacuerdo	No	6	15.79
3	Indiferente	Otros	6	15.79
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 25



Interpretación:

El 68.42% de los encuestados coincide en opinar estar de acuerdo con los modelos de solución de problemas aplicados por sus jefes; el 15.79% manifestó estar desacuerdo con dichos modelos; y el restante 15.79% no mantiene una idea clara al respecto.

Pregunta 18

¿Su jefe demuestra conocer los objetivos y directrices estratégicas de la empresa y los transmite a su equipo de trabajo?

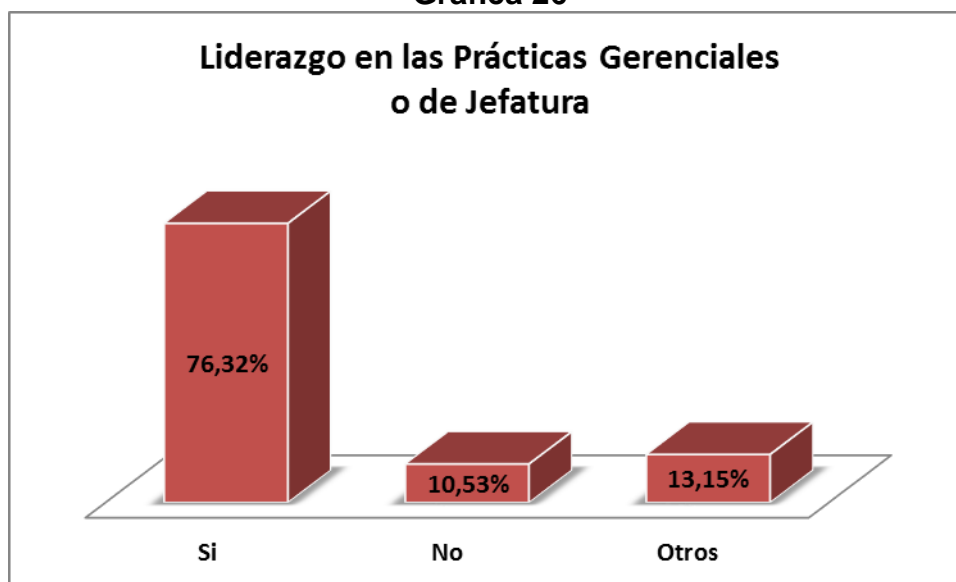
Cuadro 18

Liderazgo en las Prácticas Gerenciales o de Jefatura				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	29	76.32
2	En desacuerdo	No	4	10.53
3	Indiferente	Otros	5	13.15
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 26



Interpretación:

El 76.32% de las personas encuestadas, están de acuerdo con las prácticas gerenciales de su jefe por cuanto si demuestra tener conocimiento acerca de los objetivos y directrices estratégicas de la empresa y si los transmite a su equipo de trabajo; el 10.53% opinó todo lo contrario; y el 13.15% restante no tiene una idea o conocimiento concreto al respecto.

ITEM: LA COMUNICACIÓN INTERNA

Pregunta 19

¿La comunicación interna con sus demás compañeros de trabajo, es?

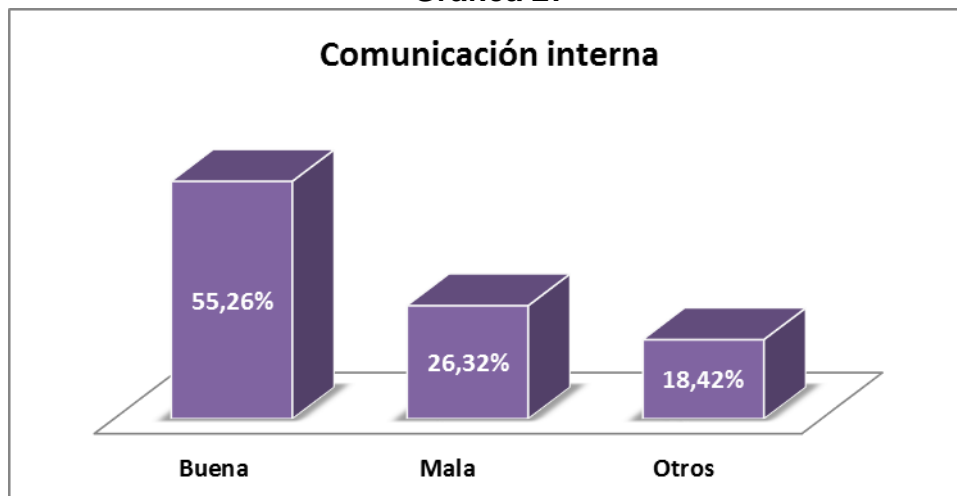
Cuadro 19

Comunicación interna				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo (Buena)	Si	21	55.26
2	En desacuerdo (Mala)	No	10	26.32
3	Indiferente (Otros)	Otros	7	18.42
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 27



Interpretación:

Para el 55.26% de los empleados de la empresa encuestados, la comunicación interna con sus demás compañeros de trabajo es relativamente buena y están de acuerdo con la misma; el 26.32% están en desacuerdo con el sistema de comunicación imperante dentro de la empresa, puesto que la consideran mala; el 18.42% complementario no precisa de una idea clara y concreta al respecto puesto que denotan indiferencia ante tal situación.

Pregunta 20

¿Está usted al tanto de los logros y proyecciones de la empresa?

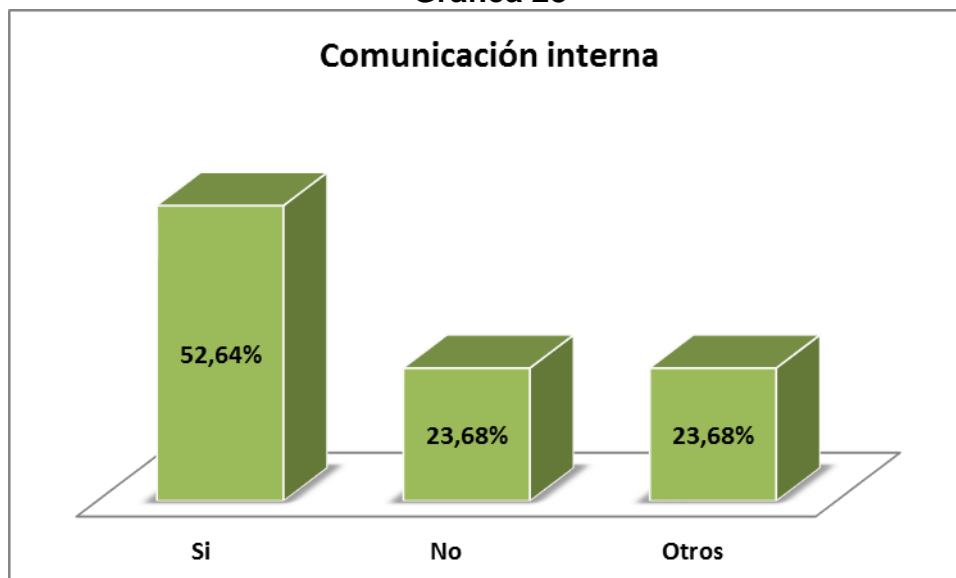
Cuadro 20

Comunicación interna				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	20	52.64
2	En desacuerdo	No	9	23.68
3	Indiferente	Otros	9	23.68
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 28



Interpretaci3n:

El 52.64% de los empleados si est3n al tanto de los logros y proyecciones de la empresa, lo que demuestra que est3n de acuerdo con tal situaci3n; el 23.68% desconocen los mismos; y el 23.68 restante supo manifestar que no conocen de manera real o concreta esta situaci3n y mantienen cierto grado de indiferencia ante la posibilidad de conocer o no dichos logros y proyecciones corporativas.

Pregunta 21

¿Está usted de acuerdo con la Misión, Visión y Valores Corporativos definidos por parte de la empresa DECOMADERAS?

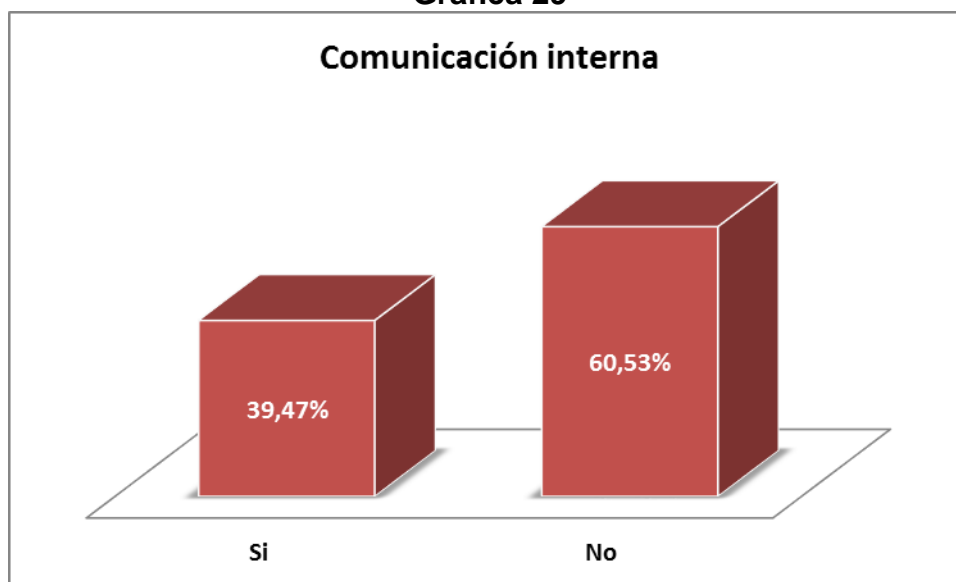
Cuadro 21

Comunicación interna				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	15	39.47
2	En desacuerdo	No	23	60.53
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacento Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 29



Interpretación:

Para el 60.53% de las personas encuestados la misión y la visión corporativa de la empresa está muy bien definida y están plenamente de acuerdo con su definición; el restante 39.47% de empleados están en desacuerdo con los postulados de la misión y la visión de la empresa puesto que de acuerdo a su criterio no está bien definida o la desconocen por completo.

ITEM: PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Pregunta 22

¿Las autoridades de la empresa evalúan su desempeño laboral?

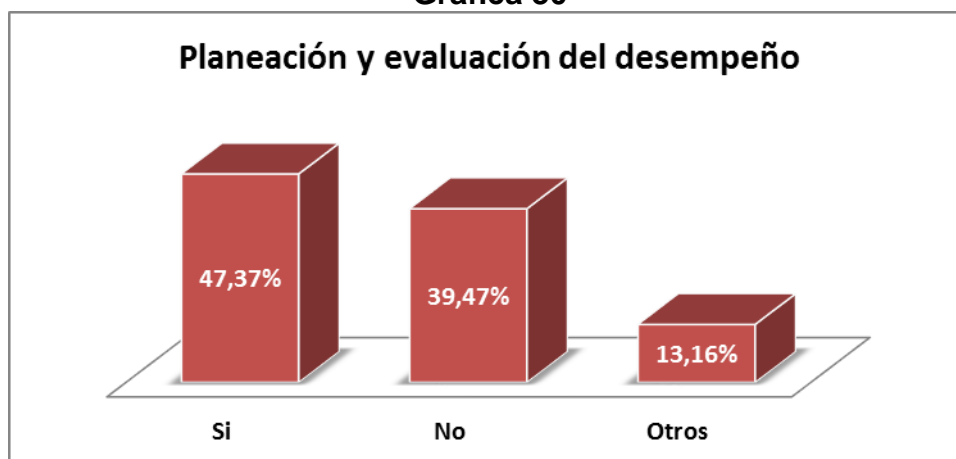
Cuadro 22

Planeación y evaluación del desempeño				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	18	47.37
2	En desacuerdo	No	15	39.47
3	Indiferente	Otros	5	13.16
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 30



Interpretación:

El 47.37% de las personas encuestadas coinciden en opinar que están plenamente de acuerdo con que la actitud adoptada por las autoridades de la empresa al evaluar constantemente su desempeño laboral; el 39.47% de encuestados supieron manifestar que están en desacuerdo con que las autoridades de la empresa no adopten un sistema administrativo para evaluar su desempeño laboral; el 13.16% restante no mantiene una idea clara y concreta al respecto.

Pregunta 23

¿Los directivos de la empresa disponen de la suficiente información para evaluar su desempeño con precisión?

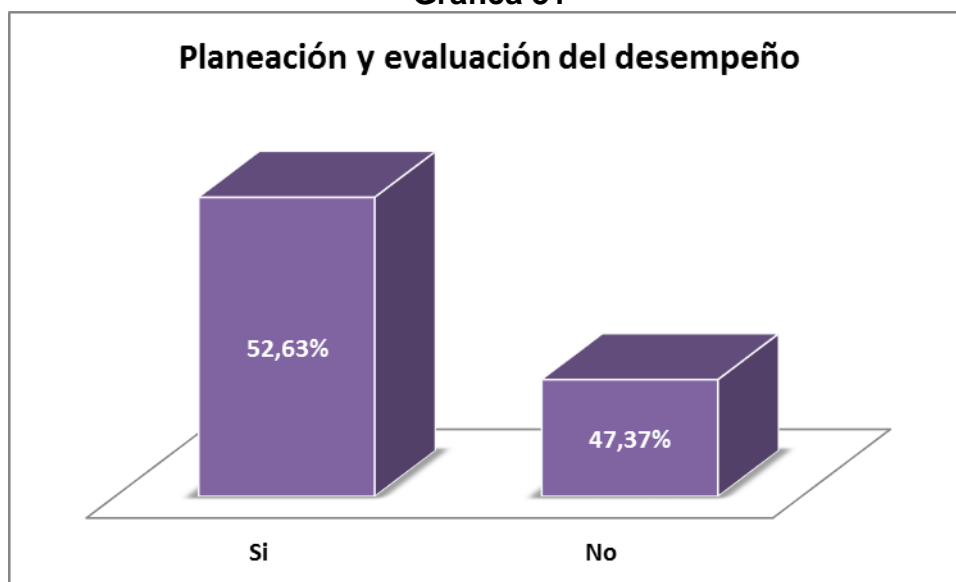
Cuadro 23

Planeación y evaluación del desempeño				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	20	52.63
2	En desacuerdo	No	18	47.37
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 31



Interpretación:

El 52.63% de las personas encuestadas concuerdan en señalar que los directivos de la empresa si disponen de la suficiente información para evaluar su desempeño laboral con precisión; en cambio, el restante 47.37% restante está en desacuerdo con tal afirmación.

Pregunta 24

¿Tiene usted confianza en las evaluaciones del desempeño que se realizan en la empresa?

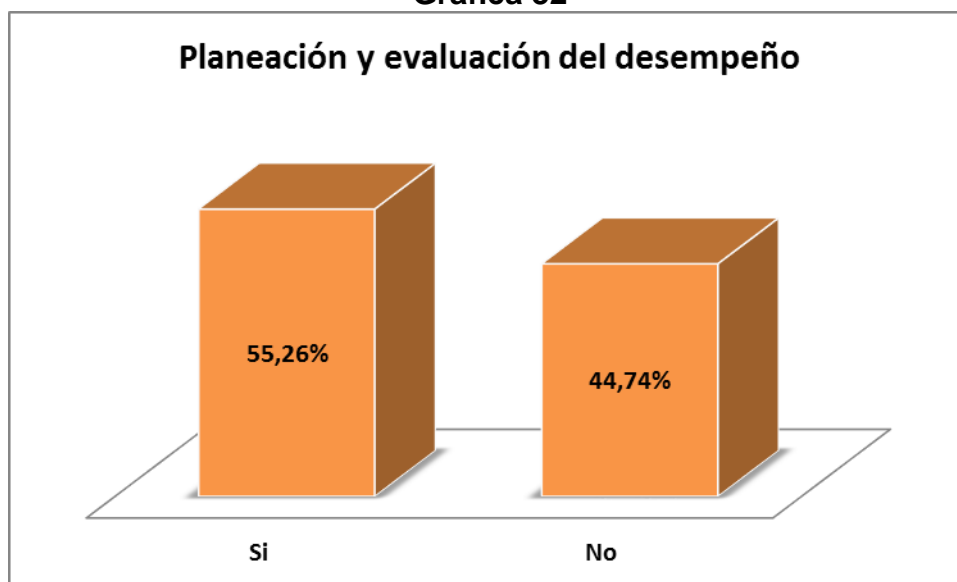
Cuadro 24

Planeación y evaluación del desempeño				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	21	55.26
2	En desacuerdo	No	17	44.74
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 32



Interpretación:

El 55.26% de los empleados de la empresa, están de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño utilizado dentro de dicha organización; en cambio el 44.74% está en desacuerdo con el mismo (sistema de evaluación de desempeño), ya que no lo consideran confiable.

ITEM: AMBIENTE DE TRABAJO

Pregunta 25

¿Está usted conforme con el ambiente laboral o de trabajo que se percibe dentro de la empresa?

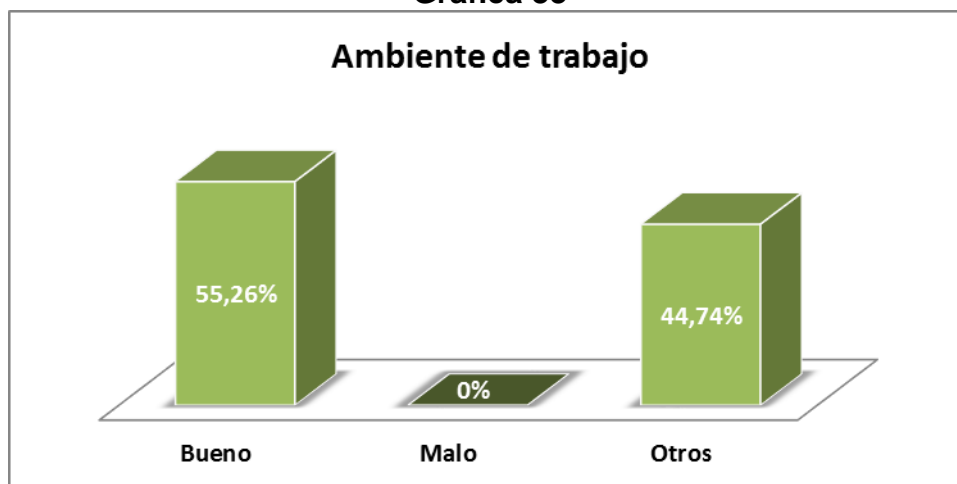
Cuadro 25

Ambiente de trabajo				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	21	55.26
2	En desacuerdo	No	0	0
3	Indiferente	Otros	17	44.74
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 33



Interpretación:

Muestran su conformidad con el ambiente laboral o de trabajo que se percibe dentro de la empresa el 55.26% de las personas encuestadas; en cambio el 44.74% restante está en desacuerdo con el mismo, es decir que no es de su absoluto agrado.

Pregunta 26

¿Existe buena iluminación en su lugar de trabajo?

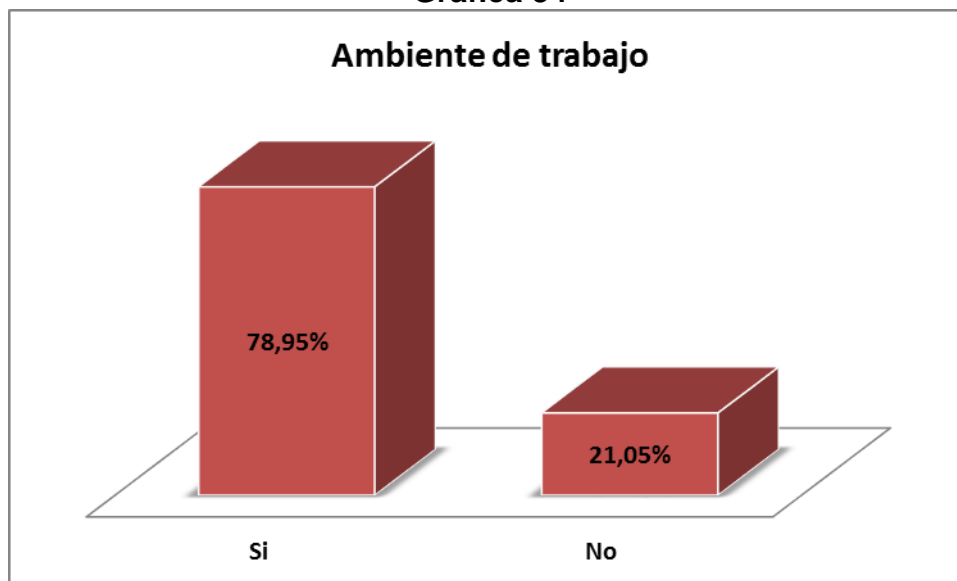
Cuadro 26

Ambiente de trabajo				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	30	78.95
2	En desacuerdo	No	8	21.05
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 34



Interpretación:

El 78.95% de los empleados de la empresa, están conformes o de acuerdo con los sistemas de iluminación en su respectivo lugar de trabajo; el 21.05% demuestra su inconformidad ante el planteamiento de esta pregunta, ya que consideran a los sistemas de iluminación de la empresa poco eficientes.

Pregunta 27

¿La empresa le ha proporcionado entrenamiento en seguridad e higiene en el trabajo?

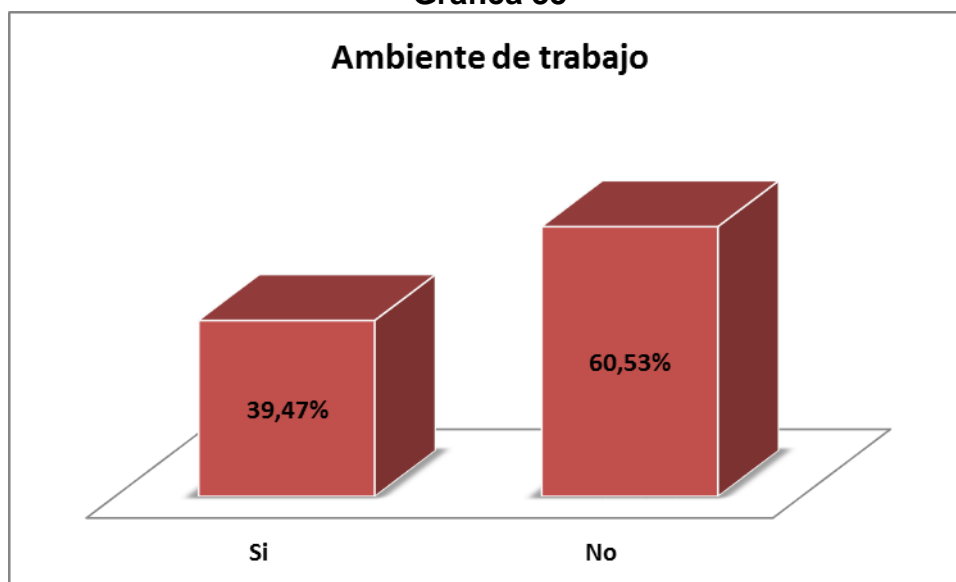
Cuadro 27

Ambiente de trabajo				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	15	39.47
2	En desacuerdo	No	23	60.53
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 35



Interpretación:

De acuerdo a lo manifestado por el 60.53% de los empleados de la empresa, dicha organización si les ha proporcionado entrenamiento en seguridad e higiene en el trabajo y por supuesto están de acuerdo con tal actitud empresarial; el 39.47% manifiesta no haber recibido ninguna capacitación al respecto, por consiguiente manifiestan su desacuerdo ante tal situación.

ITEM: RELACIONES INTERPERSONALES

Pregunta 28

¿Está usted conforme con el nivel de las relaciones interpersonales entre el personal que labora en su área o sección de trabajo?

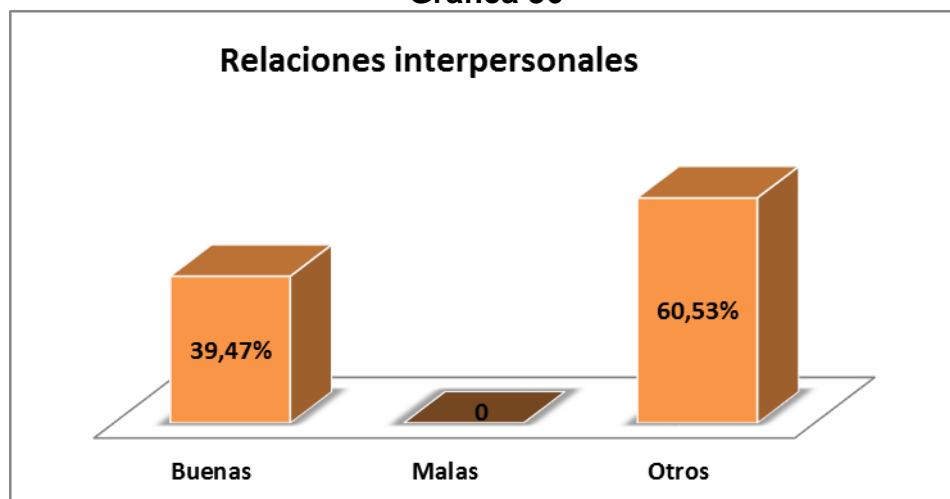
Cuadro 28

Relaciones interpersonales				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	15	39.47
2	En desacuerdo	No	0	0
3	Indiferente	Otros	23	60.53
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 36



Interpretación:

El 60.53% de los empleados de la empresa, respecto a las relaciones interpersonales entre el personal que labora en su área o sección de trabajo, muestran indiferencia ante las mismas; el 39.47% manifestó que son relativamente buenas y están de acuerdo con las mismas.

Pregunta 29

¿Resulta fácil hacer amigos dentro de la empresa?

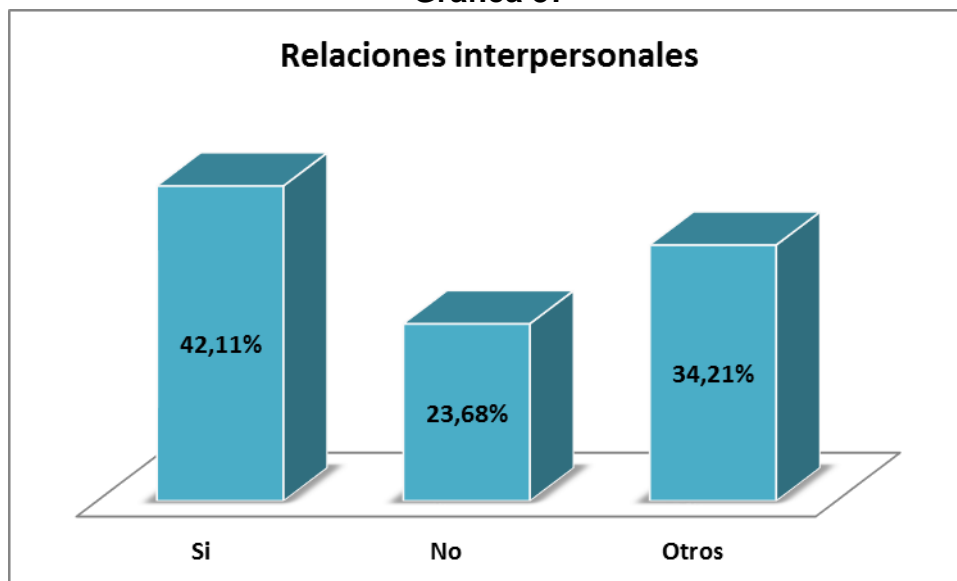
Cuadro 29

Relaciones interpersonales				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	16	42.11
2	En desacuerdo	No	9	23.68
3	Indiferente	Otros	13	34.21
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 37



Interpretación:

EL 42.11% de las personas encuestadas manifestaron que dentro de la empresa si resulta fácil hacer amigos; el 23.68% manifestó que dentro de la empresa realmente resulta difícil entablar amistad con sus demás compañeros de trabajo; el 34.21% restante mantiene una posición de indiferencia ante tal realidad.

Pregunta 30

¿Dentro de la empresa, encuentra cooperación de sus demás compañeros de trabajo?

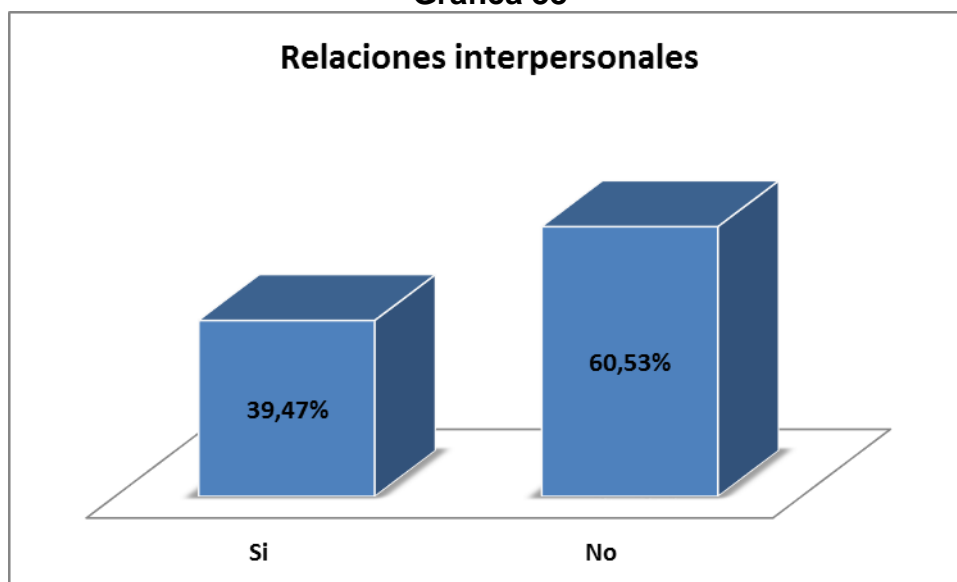
Cuadro 30

Relaciones interpersonales				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	15	39.47
2	En desacuerdo	No	23	60.53
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacento Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 38



Interpretación:

El 60.53% de los empleados de la empresa supo manifestar que no encuentra cooperación de sus demás compañeros de trabajo, por tal motivo están en desacuerdo ante esta realidad que se vive dentro de la empresa; el 39.47% manifestó que dentro de la empresa, si encuentran la cooperación y el apoyo suficiente de sus demás compañeros de trabajo.

ITEM: RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

Pregunta 31

¿Son buenas las relaciones personales entre los empleados de los diferentes departamentos de la empresa?

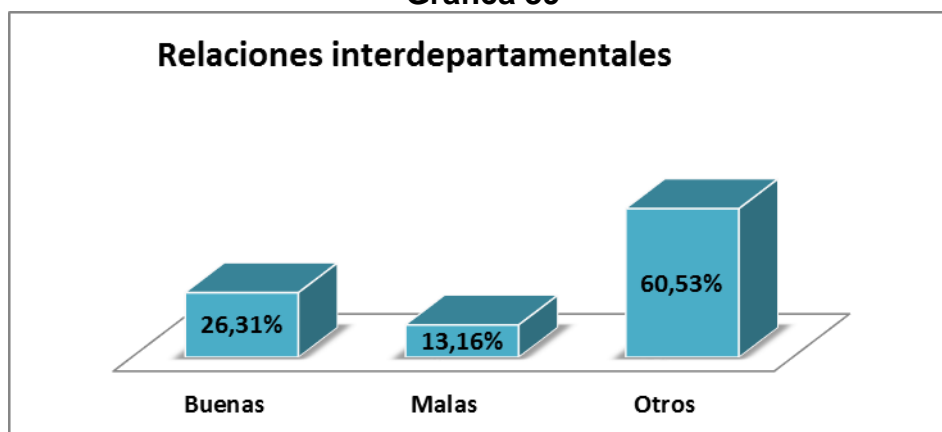
Cuadro 31

Relaciones interdepartamentales				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	10	26.31
2	En desacuerdo	No	5	13.16
3	Indiferente	Otros	23	60.53
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 39



Interpretación:

El 26.31% de las personas encuestadas supo manifestar que las relaciones personales entre los empleados de los diferentes departamentos de la empresa son buenas y que están de acuerdo con las mismas; el 13.16% manifestó que dichas relaciones son malas y que están en desacuerdo con las mismas; el restante 60.53% no emiten una respuesta concreta al respecto.

Pregunta 32

¿Conoce usted la estructura y el organigrama de la empresa?

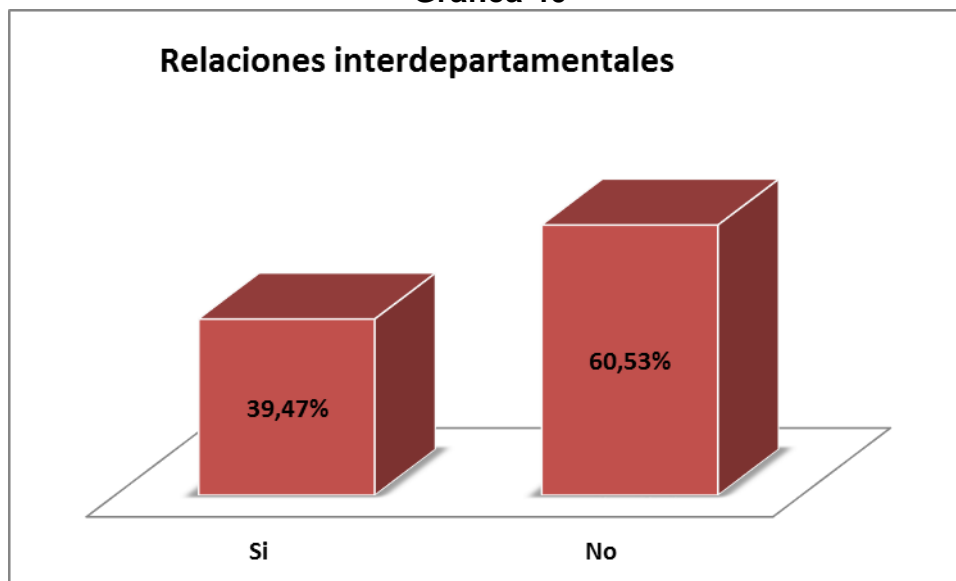
Cuadro 32

Relaciones interdepartamentales				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	15	39.47
2	En desacuerdo	No	23	60.53
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 40



Interpretación:

De acuerdo a la información obtenida mediante el planteamiento de la presente pregunta, se pudo conocer que el 39.47% de los empleados de la empresa si conocen la estructura y el organigrama de la organización, por tal motivo muestran su conformidad con tal situación; el 60.53% lo desconocen.

Pregunta 33

¿Los integrantes de un departamento conocen cuáles son las funciones y responsabilidades de los otros departamentos de la empresa?

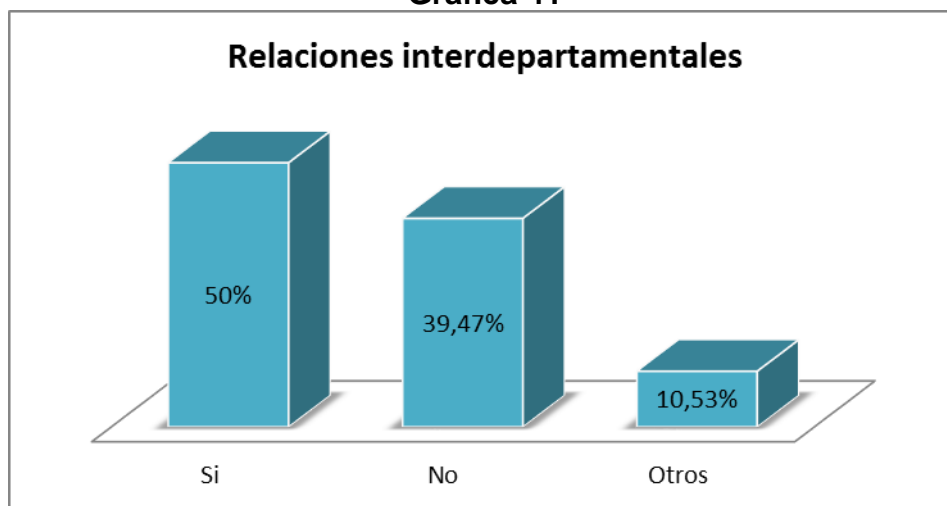
Cuadro 33

Relaciones interdepartamentales				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	19	50
2	En desacuerdo	No	15	39.47
3	Indiferente	Otros	4	10.53
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 41



Interpretación:

El 50% de las personas encuestadas manifestó que en realidad, los integrantes de un departamento conocen cuáles son las funciones y responsabilidades de los otros departamentos de la empresa; el 39.47% manifestó todo lo contrario, es decir que no las conocen; y el 10.53% manifestó no tener una respuesta concreta al respecto o no conocer de manera clara esta realidad.

ITEM: SALARIOS Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Pregunta 34

¿Está usted conforme con el sueldo y/o salario que percibe en la empresa?

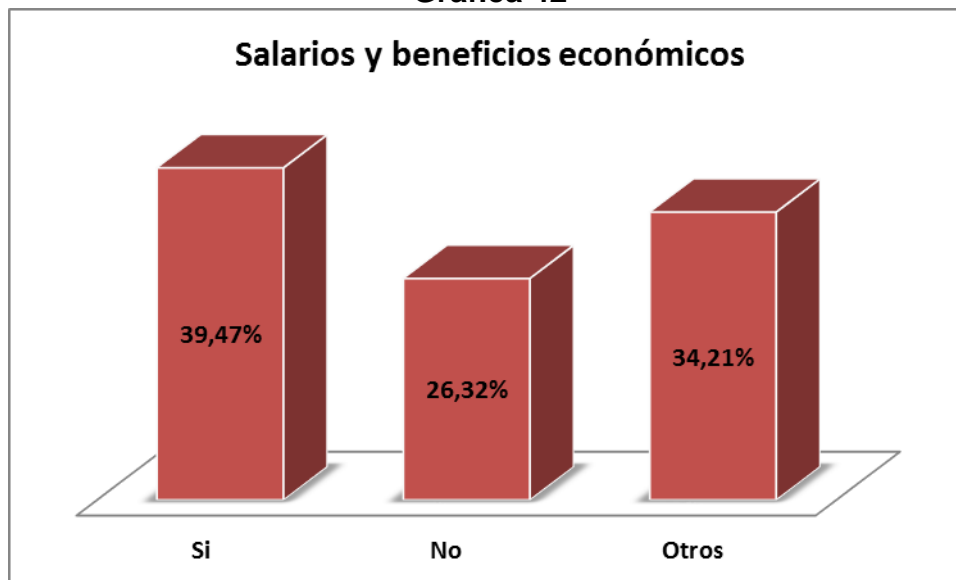
Cuadro 34

Salarios y beneficios económicos				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	15	39.47
2	En desacuerdo	No	10	26.32
3	Indiferente	Otros	13	34.21
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 42



Interpretación:

El 39.47% de las personas encuestadas manifestó estar de acuerdo con el sueldo que perciben dentro de la empresa; el 26.32% restante está en desacuerdo; y el 34.21% restante prefiere no emitir una respuesta concreta al respecto o demuestra indiferencia por el monto del sueldo percibido.

Pregunta 35

¿Conoce usted la forma como se determina el monto de su sueldo?

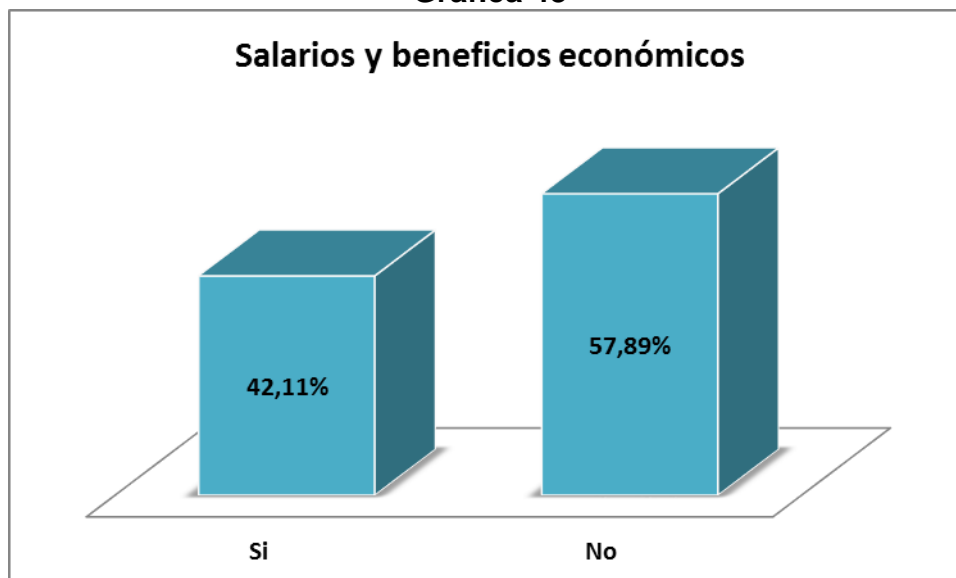
Cuadro 35

Salarios y beneficios económicos				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	16	42.11
2	En desacuerdo	No	22	57.89
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 43



Interpretación:

El 57.89 de los empleados afirmó si conocer la forma como se determinan los montos de los sueldo percibidos dentro de la empresa, puesto que su respuesta así lo dejó en clara evidencia; el 42.11% restante desconoce el sistema utilizado para determinar los sueldos de los empleados de la empresa.

Pregunta 36

¿Los ingresos económicos que percibe dentro de la empresa, están en relación con sus obligaciones y responsabilidades laborales?

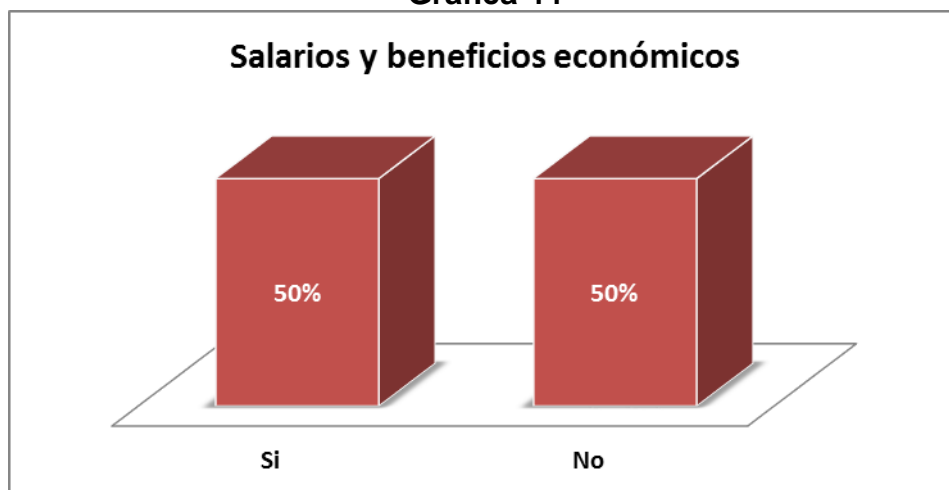
Cuadro 36

Salarios y beneficios económicos				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	19	50
2	En desacuerdo	No	19	50
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 44



Interpretación:

Un 50% de las personas encuestadas están de acuerdo con los ingresos económicos que perciben dentro de la empresa, por cuanto consideran que si han sido determinados en relación directa con sus obligaciones y responsabilidades laborales; el otro 50% no está de acuerdo con el sueldo percibido en la empresa por cuanto consideran que no guarda relación alguna con las tareas y responsabilidades laborales por ellos ejecutadas.

ITEM: HORARIOS DE TRABAJO Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Pregunta 37

¿Está usted conforme con los horarios de trabajo y de atención al cliente, vigentes en la empresa?

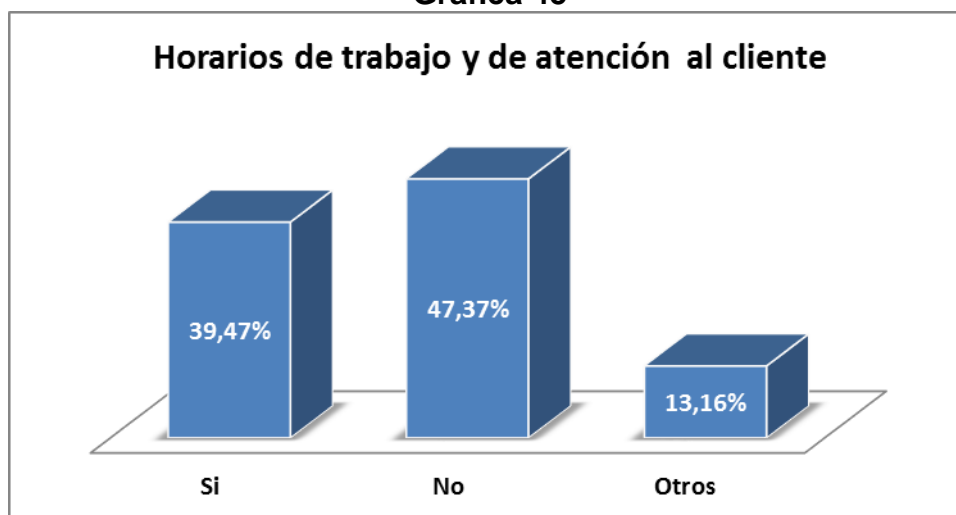
Cuadro 37

Horarios de trabajo y de atención al cliente				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	15	39.47
2	En desacuerdo	No	18	47.37
3	Indiferente	Otros	5	13.16
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 45



Interpretación:

El 39.47% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo o conformes con los horarios de trabajo y de atención al cliente, vigentes en la empresa; el 47.37% manifestaron su desacuerdo con los horarios de trabajo impuestos por parte de los directivos de la empresa; el restante 13.16% mostró indiferencia ante este tema.

Pregunta 38

¿La empresa le ha brindado la oportunidad de emitir su criterio personal respecto a los horarios de trabajo vigentes?

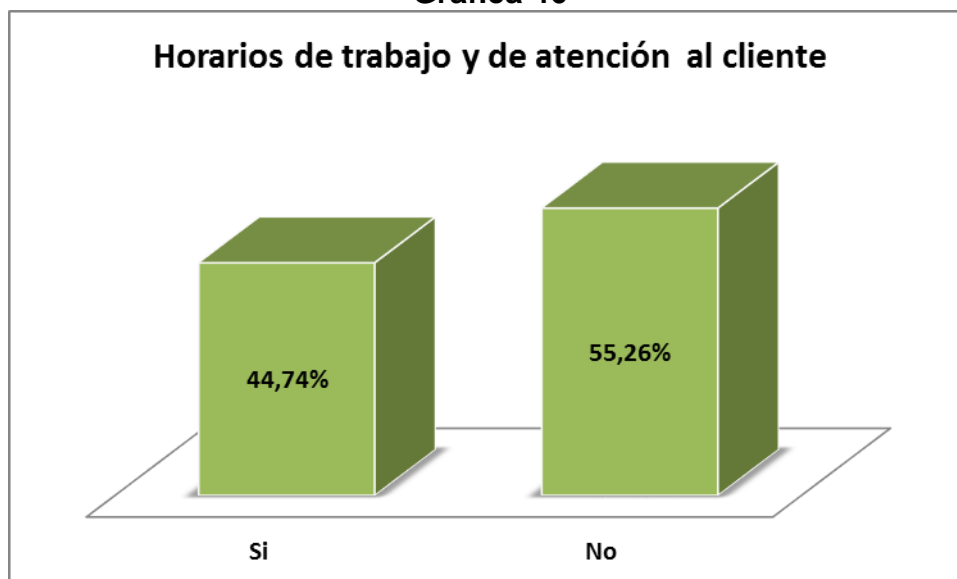
Cuadro 38

Horarios de trabajo y de atención al cliente				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	17	44.74
2	En desacuerdo	No	21	55.26
3	Indiferente	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 46



Interpretación:

El 44.74% de las personas encuestadas, mostraron su conformidad al manifestar que los directivos de la empresa si les brindan la oportunidad de emitir su criterio personal respecto a los horarios de trabajo vigentes; el restante 55.26% están en desacuerdo con la política interna de la empresa de no permitirles emitir su criterio personal respecto a los horarios de trabajo establecidos por parte de la empresa.

Pregunta 39

¿Conoce usted si los clientes de empresa han presentado alguna vez reclamos o sugerencias respecto al horario de trabajo establecido por parte de la empresa?

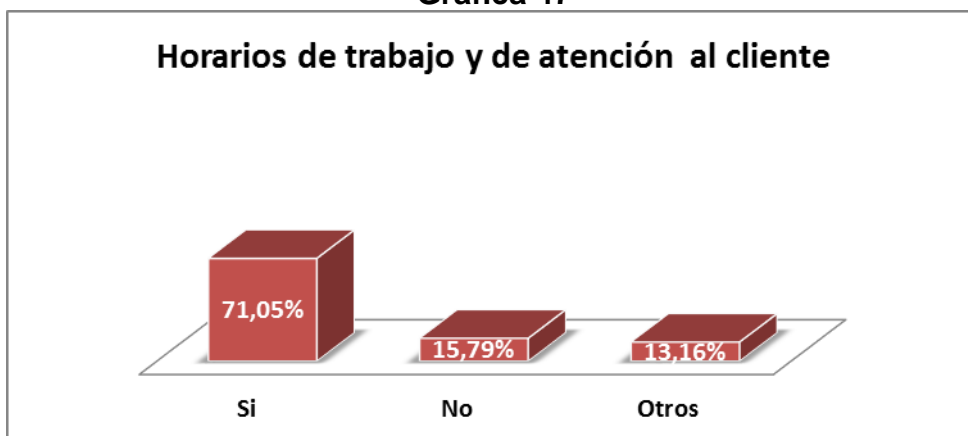
Cuadro 39

Horarios de trabajo y de atención al cliente				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	27	71.05
2	En desacuerdo	No	6	15.79
3	Indiferente	Otros	5	13.16
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 47



Interpretación:

Del total de empleados de la empresa, el 71.05% coinciden en opinar que se puede evidenciar la disconformidad de los clientes respecto al horario de trabajo vigente, ya que constantemente reciben sugerencias o inquietudes al respecto; el otro 15.05% manifestó que se evidencia conformidad de los clientes respecto a los horarios de trabajo; y el 13.16% complementario manifestó que existe una posición de indiferencia por parte de los clientes ante este tema.

ITEM: IMAGEN EMPRESARIAL

Pregunta 40

¿Cree usted que la imagen corporativa que refleja la empresa es buena?

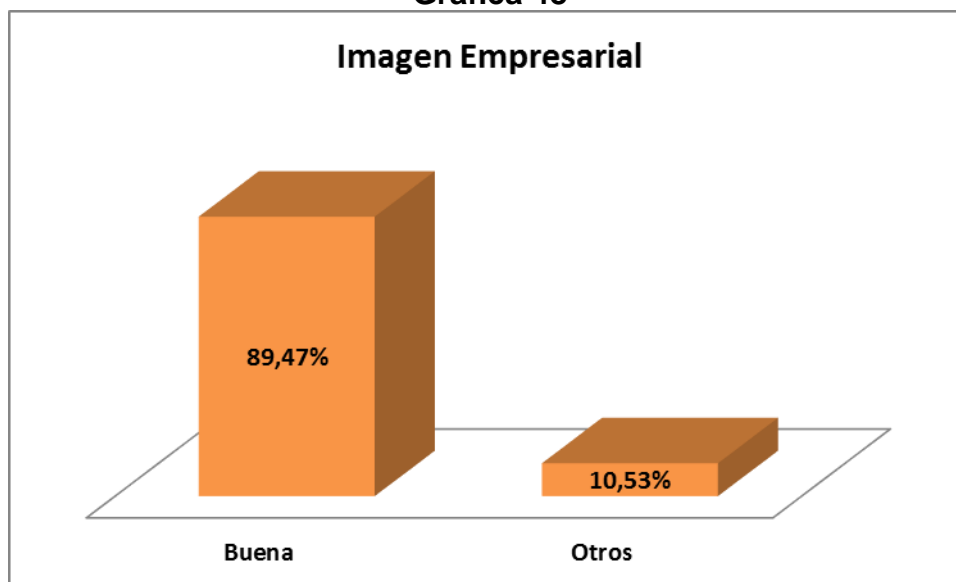
Cuadro 40

Imagen Empresarial				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	34	89.47
2	En desacuerdo	No	0	0
3	Indiferente	Otros	4	10.53
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 48



Interpretación:

El 89.47% de los empleados de la empresa coinciden en opinar que la imagen corporativa que refleja la empresa es buena, por tal motivo están conformes con la misma; el restante 10.53% no están conformes con la imagen corporativa de la empresa, puesto que no es lo suficientemente buena.

Pregunta 41

¿Cree usted haber contribuido con su trabajo y dedicación a mejorar la imagen corporativa de la empresa?

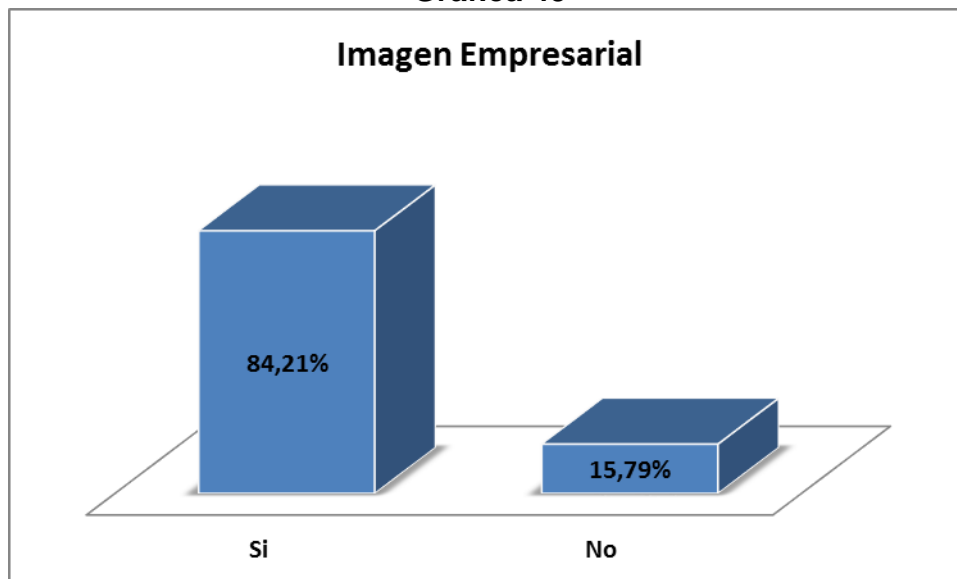
Cuadro 41

Imagen Empresarial				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo (Si)	Si	32	84.21
2	En desacuerdo (No)	No	6	15.79
3	Indiferente (Otros)	Otros	0	0
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacentro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 49



Interpretación:

El 84.21% de las personas encuestadas supieron manifestar que están seguros de haber contribuido con su trabajo y dedicación a mejorar la imagen corporativa de la empresa; el otro 15.79% no están conformes con dicha aseveración y consideran que su trabajo en poco o nada ha contribuido a la superación de la imagen corporativa de la empresa dentro del medio comercial de la ciudad de Loja.

Pregunta 42

¿La imagen corporativa que proyecta la empresa ante la comunidad en general lo motiva para seguir trabajando o prestando sus servicios dentro de la misma?

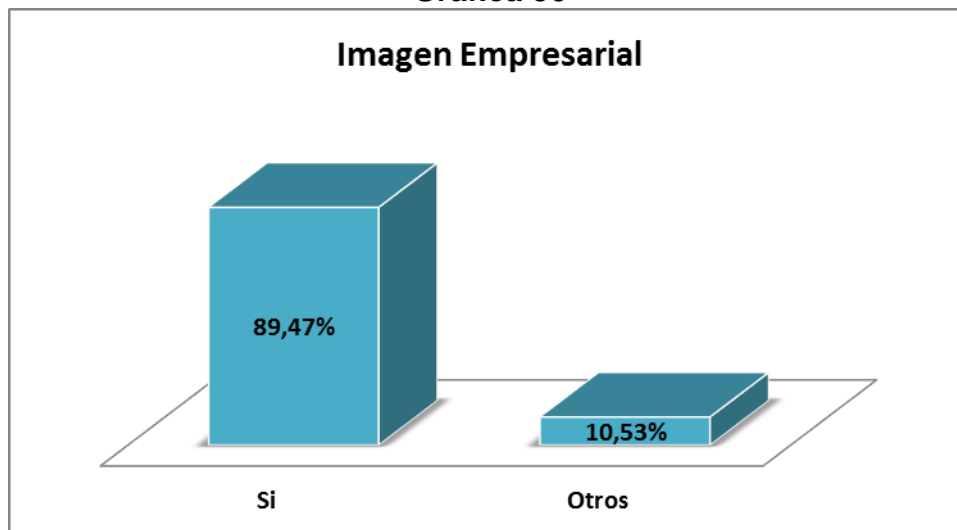
Cuadro 42

Imagen Empresarial				
Nº	VARIABLE:	EQUIVALENCIA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
1	De acuerdo	Si	34	89.47
2	En desacuerdo	No	0	0
3	Indiferente	Otros	4	10.53
TOTAL:			38	100%

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Placacetro Masisa

Elaboración: La Autora

Gráfica 50



Interpretación:

El 89.47% de los empleados de la empresa coinciden en manifestar estar de acuerdo con laborar dentro de la empresa puesto que su imagen corporativa es buena y motiva su trabajo; el 10.53% restante demuestra indiferencia ante el planteamiento de la presente pregunta puesto que no emite una respuesta concreta o clara al respecto.

**ENCUESTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA
PLACACENTRO MASISA DECOMADERAS, DE LA CIUDAD DE LOJA.**

Pregunta 1

¿Se ha realizado anteriormente dentro de la empresa la medición del índice de satisfacción laboral?

De acuerdo a la información suministrada por el Gerente de Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, se pudo conocer que es la primera vez que se realiza dentro de la empresa la medición de los índices de satisfacción laboral y que existe una amplia expectativa al respecto.

Pregunta 2

¿Qué criterio tiene usted acerca del estilo gerencial imperante dentro de la empresa?

El criterio del Gerente de la Empresa, respecto al planteamiento de la presente pregunta se enfoca en reconocer que dentro de esta organización se trabaja siempre con respeto a los demás y enmarcados en las normas de urbanidad que la sociedad actual exige; por tal motivo, concluye su apreciación manifestando que el estilo gerencial practicado dentro de Placacentro Masisa de la ciudad de Loja, es bueno y recomendable para otras organizaciones afines.

Pregunta 3

¿De acuerdo a su criterio personal, la empresa es realmente eficiente?

Ante el planteamiento de la presente pregunta, el Gerente de la Empresa, supo manifestar que de acuerdo a su óptica personal y a su percepción profesional, que en realidad la empresa es muy eficiente.

Pregunta 4

¿Los servicios y los productos que produce la empresa, satisfacen plenamente las expectativas del cliente?

Para el Gerente de la Empresa, en realidad, todos los servicios y productos producidos y comercializados por parte de la empresa, han sabido satisfacer de manera positiva todas las expectativas de sus clientes.

Pregunta 5

Durante el desarrollo de las actividades productivas, ¿la empresa utiliza recursos del sistema de calidad?

Según la información proporcionada por el Gerente de la Empresa, se logró conocer que dentro de Placacentro Masisa de la ciudad de Loja, si se vienen utilizando recursos de calidad y/o sistemas administrativos de última generación.

Pregunta 6

¿Qué criterio tiene usted acerca de la comunicación entre los diferentes clientes internos de la empresa?

Para el Gerente, la comunicación existente entre los diferentes clientes internos de la empresa, es relativamente aceptable, ya que no la considera excelente, tal cual debería practicarse en cualquier tipo de organización.

Pregunta 7

¿Se evalúa el desempeño laboral de los empleados de la empresa?

De acuerdo a lo manifestado por parte del Gerente de la Empresa, se conoció que dentro de dicha organización no se realizan prácticas administrativas, tendientes a medir o evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores.

Pregunta 8

¿Qué criterio tiene usted acerca del ambiente laboral de la empresa?

Para el Gerente de la Empresa, el ambiente laboral al interior de la organización resulta ser relativamente bueno ya que el mismo ofrece las mejores condiciones para un adecuado desenvolvimiento de las actividades de todos los empleados de la empresa.

Pregunta 9**¿Cómo son las relaciones interdepartamentales dentro de la empresa?**

Según lo manifestado por el Gerente de la Empresa, se conoció que este tema se constituye en un punto débil de la organización, debido a que él ha podido percibir que las relaciones existentes entre los distintos departamentos y/o secciones de la empresa, no son realmente las mejores.

Pregunta 10**¿Cree usted que los salarios y demás beneficios económicos que la empresa ofrece a sus empleados, realmente satisfacen sus necesidades?**

De acuerdo al criterio suministrado por parte del Gerente de la Empresa, los sueldos y salarios que mensualmente cancelan a sus empleados son buenos y están en capacidad de satisfacer sus principales necesidades.

Pregunta 11**¿Qué criterio tiene usted acerca de los horarios de trabajo vigentes en la empresa?**

Para el Gerente de la Empresa, los horarios los horarios de trabajo y de atención al cliente, vigentes dentro de la organización son relativamente buenos y contribuyen al desarrollo de una buena gestión empresarial.

Pregunta 12

¿Qué criterio tiene usted acerca de la imagen corporativa de la empresa?

Para el Gerente de la Empresa, la imagen corporativa de la organización es muy buena y por ello es que precisamente la empresa goza de un amplio respaldo ciudadano de la región sur del país.

Análisis e Interpretación:

Luego de la entrevista personal realizada al Sr. Gerente de la Empresa Placacentro Masisa de la ciudad de Loja, y del minucioso análisis realizado a todas y cada una sus respuestas, se ha llegado a la conclusión de que en un amplio porcentaje las respuestas emitidas por parte de la máxima autoridad de la empresa, concuerdan o guardan relación directa con los resultados de la encuesta planteada al todo el personal de dicha organización; no así en temas puntuales, tales como: salarios y beneficios económicos, ambiente de trabajo y horarios de trabajo, en cuyas respuestas se puede evidenciar con suma facilidad criterios contrapuestos y totalmente diferentes.

Cabe recalcar dentro del presente análisis, que por tratarse de la medición de los índices de satisfacción laboral del Talento Humano de la empresa; si bien, las respuestas emitidas por parte del Gerente pueden ser importantes, las mismas no son vinculantes o no pueden en ningún momento ser tomadas en cuenta para trastocar o alterar las respuestas emitidas por parte de los empleados de dicha organización en la encuesta.

g) DISCUSIÓN

La medición de los índices de satisfacción laboral realizada a todo el Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, arroja una serie de resultados, en unos casos halagadores y en otros preocupantes, los cuales van a ser analizados uno a uno y por separado, con el objetivo de poder analizar sus posibles causas y a la vez poder realizar la propuesta del plan de acción correspondiente, el cual tiene como única misión dar solución a los problemas que afectan en la actualidad a la empresa y que lamentablemente desembocan en un mal ambiente de trabajo o insatisfacción laboral.

Para efectos del análisis a realizarse a cada uno de los 14 factores medidos, se utiliza el método del semáforo, es decir, se asigna la siguiente ponderación a los porcentajes obtenidos como resultados, De 00% a 49.99% Color Rojo; De 50% a 74.99% Color Amarillo y de 75% a 100% Color Verde; cabe destacar que dicha ponderación se aplica única y exclusivamente a las escalas cuyas respuestas denoten satisfacción o sean positivas y que manifiesten estar de acuerdo con el tema analizado.

Gráfica 51



- El color rojo significa que los resultados de los factores medidos denotan riesgo, malestar y baja satisfacción; por tal motivo, merecen un tratamiento especial y una solución inmediata.
- El color amarillo significa que los resultados de los factores medidos denotan mediana satisfacción; por tal motivo, merecen ser analizados en pro de alcanzar la satisfacción total.
- El color verde significa que los resultados de los factores medidos denotan alta satisfacción; por tal motivo, merecen ser potenciados y convertidos en verdaderas fortalezas institucionales.

A continuación se presenta el cuadro de los resultados obtenidos a través de la realización del estudio de campo, en el mismo se precisa con claridad los 14 factores objeto de la medición, sus escalas respectivas y su resultado ponderado o porcentaje correspondiente:

Cuadro 43

Ítem	Factores Medidos:	Escala:	Porcentaje %
1	SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	De acuerdo	88.60
		En desacuerdo	11.40
		Indiferente	0
2	ESTILO GERENCIAL	De acuerdo	87.72
		En desacuerdo	7.89
		Indiferente	4.39
3	EFICIENCIA DE LA EMPRESA	De acuerdo	81.58
		En desacuerdo	14.91
		Indiferente	3.51
4	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	De acuerdo	80.70
		En desacuerdo	7.02
		Indiferente	12.28
5	UTILIZACIÓN DE RECURSOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	De acuerdo	60.53
		En desacuerdo	35.08
		Indiferente	4.39
6	LIDERAZGO EN LAS PRÁCTICAS GERENCIALES O DE JEFATURA	De acuerdo	74.56
		En desacuerdo	12.28
		Indiferente	13.16
7	LA COMUNICACIÓN INTERNA	De acuerdo	49.12
		En desacuerdo	36.84
		Indiferente	14.04
8	PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	De acuerdo	51.75
		En desacuerdo	43.86
		Indiferente	4.39
9	AMBIENTE DE TRABAJO	De acuerdo	57.89
		En desacuerdo	27.19
		Indiferente	14.92
10	RELACIONES INTERPERSONALES	De acuerdo	40.35
		En desacuerdo	28.07
		Indiferente	31.58
11	RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES	De acuerdo	38.59
		En desacuerdo	37.72
		Indiferente	23.69
12	SALARIOS Y BENEFICIOS ECONÓMICOS	De acuerdo	43.86
		En desacuerdo	44.74
		Indiferente	11.40
13	HORARIOS DE TRABAJO Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE	De acuerdo	51.76
		En desacuerdo	39.47
		Indiferente	8.77
14	IMAGEN EMPRESARIAL	De acuerdo	87.72
		En desacuerdo	5.26
		Indiferente	7.02

Resumen de los Resultados de la Medición de los Índices de Satisfacción Laboral, practicados al Talento Humano de la Empresa Placacetro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja.

Cuadro 44

Escala:	Porcentaje %
SATISFECHOS	894.73/14 = 63.91
INSATISFECHOS	351.73/14 = 25.12
INDIFERENTES	153.54/14 = 10.97
Suman:	1400/14 = 100

Los resultados obtenidos de la medición de los índices de satisfacción laboral del Talento Humano de la Empresa Placacetro Masisa Decomaderas, permiten identificar que el porcentaje de satisfacción laboral dentro de dicha organización (63.91%), está muy por debajo de los índices internacionales considerados como aceptables, es decir del 85%.

Color Rojo (Riesgo, Malestar o Baja satisfacción):

- La Comunicación Interna
- Relaciones Interpersonales
- Relaciones Interdepartamentales
- Salarios y Beneficios Económicos

Color Amarillo (Mediana satisfacción):

- Utilización de Recursos del Sistema de Calidad
- Liderazgo en las Prácticas Gerenciales o de Jefatura
- Planeación y Evaluación del Desempeño

- Ambiente de Trabajo
- Horarios de Trabajo y de Atención al Cliente

Color Verde (Alta satisfacción):

- Satisfacción con el Trabajo
- Estilo Gerencial
- Eficiencia de la Empresa
- Satisfacción al Cliente
- Imagen Empresarial



**PLAN DE ACCIÓN
PROPUESTO PARA LA
EMPRESA PLACACENTRO
MASISA DECOMADERAS DE
LA CIUDAD DE LOJA**

Dentro de la parte medular del presente trabajo de tesis, consta la respectiva propuesta del PLAN DE ACCIÓN, el cual, entre otros aspectos de suma importancia, busca mejorar o superar los resultados obtenidos a través de la medición de los índices de satisfacción laboral practicada al Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa de la ciudad de Loja; recordemos que el índice de satisfacción laboral dentro de la empresa, alcanza el 63.91%, cuando las normas internacionales señalan como aceptable, un índice igual o superior al 85%

Con el objetivo de reducir este amplio rango del 21.09% (85% - 63.91%), y superar el índice internacional de aceptación de la satisfacción laboral; a continuación se presenta un modelo de plan de acción para ser implementado y ejecutado dentro de la Empresa Placacentro Masisa de la ciudad de Loja; el mismo ha diseñado técnicamente y su enfoque administrativo, sin lugar a dudas, propiciará el incremento de la satisfacción laboral de todo el Talento Humano de la empresa.

Cuadro 45

ESTADO RIESGOSO					
Oportunidad de Mejora:	Evaluación:	Acciones a desplegar:	Presupuesto:	Tiempo:	Responsables:
La Comunicación Interna	49.12%	Organizar anualmente eventos sociales de integración de personal; así como también cursos de capacitación en temas inherentes a las Relaciones Humanas, los mismos que deberán abarcar de manera obligatoria a todo el personal de la empresa; para tal efecto, los directivos de la empresa elaborarán un calendario anual de capacitación, el cual deberá contener, entre otra, la siguiente información: Nombre del evento de capacitación, lugar, fecha y hora a desarrollarse el evento, nombre de la entidad capacitadora, y nombre del trabajador y sección u unidad de trabajo a la que se pertenece, etc.	\$ 1,200.00	Anual	Gerente
Relaciones Interpersonales	40.35%				Jefes Departamentales
Relaciones Interdepartamentales	38.59%				
Salarios y Beneficios Económicos	43.86%	Hacer constar dentro del presupuesto anual de la empresa, una partida presupuestaria, la misma que sirva para cubrir los gastos que genere la realización de una consultoría, encaminada a valorar los puestos de todo el personal de la empresa mediante el sistema "por puntos". Desplegar todas las acciones pertinentes tendientes a impulsar la implementación de los resultados de la consultoría dentro de la empresa. Implementar una política interna de cancelación de las horas extras y suplementarias de acuerdo a los recargos de ley	\$ 5,000.00	03 Meses	Gerente Jefe de RRHH

Cuadro 46

ESTADO PREVENTIVO					
Oportunidad de Mejora:	Evaluación:	Acciones a desplegar:	Presupuesto:	Tiempo:	Responsables:
Utilización de Recursos de Calidad	60.53%	Incluir dentro de las actividades tanto administrativas como operativas de la empresa, recursos de gestión tecnológica empresarial, tales como: planificación estratégica, reingeniería de procesos, merchandising, benchmarking, etc.	\$ 1,200.00	03 Meses	Gerente Jefes Departamentales
Liderazgo en la Prácticas Gerenciales o de Jefatura	74.56%	Organizar y ejecutar mensualmente sesiones de trabajo, encaminadas a introducir dentro de la empresa "Círculos de Calidad", los cuales permitan ejecutar acciones de dirección en las cuales tengan participación directa todos los miembros de la empresa.	-----	Permanente	Gerente Jefes Departamentales
Planeación y Evaluación de Desempeño	51.75%	Planificar la realización de actividades trimestrales de evaluación del desempeño de todos los empleados de la empresa, con el objetivo de identificar las principales necesidades de capacitación de todo el Talento Humano de la organización.	-----	Trimestral	Jefe de RRHH
Ambiente de Trabajo	57.89%	Realizar anualmente la medición de los índices del ambiente de trabajo imperante dentro de la empresa, con el objetivo de identificar los puntos débiles y realizar la propuesta de un plan de acción encaminado al fortalecimiento de los mismos.	\$ 2,500.00	Anual	Gerente Jefe de RRHH
Horarios de Trabajo y de Atención al Cliente	51.76%	Organizar y ejecutar sesiones de trabajo con todo el personal de la empresa, con el objetivo de buscar las mejores alternativas respecto a los horarios de trabajo de la organización, dichas alternativas se deberán sujetar a las especificaciones técnicas emitidas por el	-----	Semestral	Jefe de RRHH

		Ministerio de Relaciones Laborales y demás organismos competentes del país.			
--	--	---	--	--	--

Cuadro 47

ESTADO SATISFACTORIO					
Oportunidad de Mejora:	Evaluación:	Acciones a desplegar:	Presupuesto:	Tiempo:	Responsables:
Satisfacción con el Trabajo	88.60%	Emprender acciones encaminadas a dotar a todos los empleados de la empresa de los insumos y demás equipos y materiales necesarios para el adecuado desenvolvimiento de sus actividades, así como dotarlos de un ambiente físico en el cual puedan laborar a plenitud.	\$ 10,000.00	Anual	Gerente Jefes Departamentales
Estilo Gerencial	87.72%	Potenciar el acercamiento y diálogo permanente entre los empleados de la empresa con todos sus directivos.	-----	Permanente	Gerente Jefes Departamentales
Eficiencia de la Empresa	81.58%	Emprender en la organización y ejecución de eventos de capacitación, los cuales involucren de manera obligatoria a todos los empleados de la empresa, esto con el objetivo de mejorar sustancialmente sus capacidades productivas.	\$ 1,200.00	Anual	Jefe de RRHH
Satisfacción al Cliente	80.70%	Organizar y ejecutar actividades encaminadas a la medición de los índices de satisfacción al cliente, cuyos resultados se deberán emplear en corregir errores y maximizar fortalezas.	\$ 2,500.00	Anual	Jefe de RRHH
Imagen Empresarial	87.72%	Elaborar un plan estratégico de marketing, el cual, a más de publicitar técnicamente todos los productos y servicios que ofrece la empresa, le permita difundir de manera adecuada su imagen corporativa.	\$ 3,500.00	Quinquenal	Gerente Jefe de RRHH

Cuadro 48

Cuadro Resumen de Prepuestos	
Oportunidad de Mejora:	Presupuesto:
La Comunicación Interna	\$ 1,200.00
Relaciones Interpersonales	
Relaciones Interdepartamentales	
Salarios y Beneficios Económicos	\$ 5,000.00
Utilización de Recursos de Calidad	\$ 1,200.00
Ambiente de Trabajo	\$ 2,500.00
Satisfacción con el Trabajo	\$ 10,000.00
Eficiencia de la Empresa	\$ 1,200.00
Satisfacción al Cliente	\$ 2,500.00
Imagen Empresarial	\$ 3,500.00
T O T A L:	\$ 27,100.00

Fuente: Cuadros 45 - 46 - 47

Elaboración: La Autora

Cuadro 49

Cronograma General	
Oportunidad de Mejora:	Tiempo:
La Comunicación Interna	Anual
Relaciones Interpersonales	
Relaciones Interdepartamentales	
Salarios y Beneficios Económicos	03 Meses
Utilización de Recursos de Calidad	03 Meses
Liderazgo en la Prácticas Gerenciales o de Jefatura	Permanente
Planeación y Evaluación de Desempeño	Trimestral
Ambiente de Trabajo	Anual
Horarios de Trabajo y de Atención al Cliente	Semestral
Satisfacción con el Trabajo	Anual
Estilo Gerencial	Permanente
Eficiencia de la Empresa	Anual
Satisfacción al Cliente	Anual
Imagen Empresarial	Quinquenal

Fuente: Cuadros 45 - 46 - 47

Elaboración: La Autora

h) CONCLUSIONES

- 1) La Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, es una organización con una sólida presencia corporativa a nivel regional; sin embargo, hasta la actualidad, no se ha realizado dentro de la misma la medición de los índices de satisfacción laboral de todos sus clientes internos.
- 2) La satisfacción laboral de los clientes internos de toda empresa u organización, juega un papel preponderante dentro de su desarrollo y crecimiento corporativo.
- 3) La investigación realizada dentro de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, arroja como resultado de la medición de los índices de satisfacción laboral, un preocupante porcentaje equivalente al 63.91% de satisfacción laboral.
- 4) Los índices internacionales señalan como aceptable un valor igual o superior al 85% de satisfacción laboral dentro de una empresa u organización.
- 5) Dentro de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas, la comunicación interna, las relaciones interpersonales, las relaciones interdepartamentales y los salarios, y demás beneficios económicos, denotan riesgo, malestar o baja satisfacción entre los clientes internos de dicha organización.
- 6) La utilización de recursos del sistema de calidad, el liderazgo en las

prácticas gerenciales o de jefatura, la planeación y evaluación del desempeño, el ambiente de trabajo y los horarios de trabajo y de atención al cliente, denotan mediana satisfacción entre los clientes internos de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja.

- 7) Mediante el desarrollo del presente trabajo de tesis, se logró determinar que en Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, la satisfacción con el trabajo, el estilo gerencial, la eficiencia de la empresa, la satisfacción al cliente y la imagen empresarial, satisfacen plenamente a los clientes internos de dicha organización.

i) RECOMENDACIONES

- 1) Los principales directivos de Placacetro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, con el objetivo de potenciar aún más la presencia corporativa de la empresa, deberán poner en práctica el plan acción sugerido en el presente trabajo de tesis.
- 2) Las acciones a desplegar que constan en el plan de acción propuesto en el presente trabajo de tesis, deberán ser ejecutadas oportunamente, con el objetivo de que las oportunidades de mejora se lleguen a constituir en puntos fuertes de la empresa, lo cual sin lugar a dudas redundará en el incremento de los índices de satisfacción laboral de todo su Talento Humano.
- 3) El incremento sustancial de los índices de satisfacción laboral dentro de la Empresa Placacetro Masisa Decomaderas, dependen básicamente del esfuerzo y la dedicación que desplieguen sus directivos en poner en marcha dentro de la organización el modelo de plan de acción sugerido en la presente investigación.
- 4) Los principales directivos de la empresa, en mancomunidad de esfuerzos con todo su Talento Humano, desplegarán todas las acciones administrativas necesarias en pro de alcanzar y superar el índice internacional de satisfacción laboral del 85%.
- 5) Dentro del plan de acción sugerido en el presente trabajo de tesis, constan las respectivas acciones a desplegar con el objetivo de superar

los factores que en la actualidad denotan riesgo, malestar o baja satisfacción entre los clientes internos de la empresa; por tal motivo, sus directivos desplegarán todas las acciones necesarias para su inmediata ejecución.

- 6) Con el objetivo de potenciar los factores que en la actualidad denotan mediana satisfacción entre los clientes internos de Placacetro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja, sus directivos deberán poner en práctica las acciones a desplegar sugeridas en la presente investigación.
- 7) Tarea inmediata para los directivos de la Empresa Placacetro Masisa Decomaderas, se constituye la puesta en marcha del modelo de plan acción propuesto en el presente trabajo de tesis, puesto que el mismo contribuirá de manera significativa a fortalecer el grado de satisfacción laboral de todos los clientes internos de la organización.

j) BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato
- Eric José Gamboa Ruiz - Mérida, Yucatán, México-Publicación Septiembre 04, 2010
- Extraído de: www.ugteducacio.cat/riscos_laborals/PYMES/cap04.pdf
- Extraído de: Areatecnologia.com/videos/AGLOMERADO.htm
- Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, de Idalberto Chiavenato, Mc Graw Hill
- LUCAS, A. (1) Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Boletín de Sociología de Empresa, 1977, Pág. 9-12- HERZBERG, F. y otros The motivation to work Wiley, 2ª ed., New York, 1967
- Minnesota Satisfaction Questionnaire. Weiss, Dawis, Lofquist & England, 1967.
- Revista de Antiguos Alumnos del IEEM - Abril 2011, Páginas 80 y 81

k) ANEXOS**Anexo 1: Ficha Resumen del Proyecto de Tesis****a. TEMA**

ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PLACACENTRO MASISA DECOMADERAS, DE LA CIUDAD DE LOJA.

b. PROBLEMÁTICA

El proceso de internacionalización que ha obligado a las empresas y países a depender recíprocamente, conocido como globalización, ha influido drásticamente para que el mundo moderno, las empresas y entidades estatales se vean obligadas a confrontar sus resultados más allá de sus fronteras, en los terrenos de la calidad, de la producción y de la administración en general, resultando necesario replantear los esquemas tradicionales de gestión dentro de las organizaciones. La alta competencia obliga a que se mejore la calidad de los productos y servicios, y que se modernicen los procesos requeridos, debiendo crearse necesariamente una cultura de modernidad e innovación en el talento humano de las diferentes organizaciones tanto públicas, como privadas.

El Estado ecuatoriano, consciente de que esta corriente globalizadora, no le puede ser del todo ajena, dentro de sus políticas de gobierno, viene impulsando el cambio de la matriz productiva, que no es otra cosa que la forma cómo se organiza la sociedad para producir determinados bienes y

servicios, esta propuesta persigue afianzar un nuevo sistema de producción, el cual minimice errores y maximice resultados.

En el plano regional, su crecimiento empresarial y desarrollo productivo, no es una mera casualidad del destino, sino que obedece a los profundos cambios y a la transformación de los procesos productivos; dichos cambios y transformaciones, jamás se hubieran podido efectivizar, sin la presencia de la actividad creadora, que es característica de la raza humana.

Una de las varias empresas lojanas que ha sabido reflejar crecimiento y desarrollo a través de los últimos años, es la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas, organización creada en el año 1999, la cual cuenta en la actualidad con un total de 38 empleados, y cuya actividad comercial se circunscribe a la venta y comercialización de acanalados, pizarras, tableros y de todo artículo de ferretería, su local principal se encuentra ubicado en las calles Ramón Pinto y Tnte. Maximiliano Rodríguez, y la Sucursal en la Av. Salvador Bustamante Celi, entre Chone y Santa Rosa.

Si bien, dicha empresa ha logrado crecer y posicionarse corporativamente con sus productos y servicios en la provincia de Loja, dentro de su estructura empresarial aún prevalecen determinados problemas y dificultades, los cuales, básicamente, guardan relación directa con su clima laboral o ambiente de trabajo.

Quizá, el más importante de los problemas por los cuales viene atravesando la empresa, es la falta un sistema que permita medir técnicamente el nivel de

satisfacción laboral de todo su talento humano, cuyos resultados, facilitarían a sus principales directivos, adoptar el respectivo plan de acción que coadyuve a mejorar el ambiente de trabajo y a potenciar aún más el rendimiento laboral de todos sus colaboradores.

Bajo la premisa citada en el párrafo anterior, se puede delimitar el problema existente dentro de la empresa, de la siguiente manera: “La falta de un sistema técnico de medición y determinación del nivel de satisfacción laboral del Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas, no ha permitido adoptar planes de acción, encaminados a mejorar su clima laboral y a potenciar aún más el rendimiento laboral de todo su talento humano”.

c. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Analizar y determinar los índices de Satisfacción Laboral del Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas, de la ciudad de Loja.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el grado de satisfacción laboral, basados en los planteamientos de motivación, satisfacción y ambiente de trabajo en el que se desenvuelven las actividades del Talento Humano de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas de la ciudad de Loja.

2. Efectuar un análisis situacional del grado de motivación en el trabajo.
3. Conocer las expectativas de todo el Talento Humano de la empresa.
4. Definir la situación actual de la empresa, a través de la medición de la actual satisfacción del personal.
5. Mejorar los sistemas de comunicación organizacional.
6. Elaborar un Plan de Acción en base a los resultados obtenidos de la medición laboral.

d. METODOLOGÍA

MÉTODOS:

Los principales métodos de recopilación de información a utilizarse durante el desarrollo y elaboración del presente trabajo de tesis, son los siguientes:

Método Histórico:

El método histórico, es la forma de método científico específico de la historia como ciencia social; comprende las metodologías, técnicas y las directrices mediante las que los historiadores usan fuentes primarias y otras pruebas históricas en su investigación y luego escriben la historia; es decir, elaboran la historiografía.

Durante la elaboración del presente trabajo investigativo, se recurrirá a la utilización del método histórico, en el capítulo concerniente a los resultados,

en la parte pertinente a la historia de la creación de la empresa y su evolución histórica a través de sus años de vida corporativa.

Método Analítico:

El método analítico, es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

Se prevé recurrir a la utilización del método analítico, al momento de la realización del análisis e interpretación de la información y demás datos recopilados a través de la respectiva investigación de campo.

Método Descriptivo:

Al método descriptivo lo constituyen encuestas y estudios de casos. Recoge opiniones personales, es ampliamente utilizado en orientación psicopedagógica y hace inferencia sobre el grupo más amplio de procedencia.

El método descriptivo, será utilizado con el objetivo de realizar una correcta redacción e interpretación de los resultados que se llegarán a obtener como resultado de la aplicación de las encuestas y entrevistas, que oportunamente se realicen a todo el talento humano que labora en la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas.

Método Deductivo:

Es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera.

Se tiene previsto recurrir a la utilización de método deductivo, en el capítulo concerniente a la exposición del informe final de la investigación, así como también, al momento del planteamiento de las principales conclusiones y recomendaciones que se generen de la investigación.

Método Estadístico:

El método estadístico se caracteriza porque a través de la aplicación de encuestas y entrevistas permite recopilar, procesar, tabular e interpretar datos numéricos.

Al método estadístico, se tiene previsto utilizarlo al momento de procesar toda la información que se obtenga como resultado de la elaboración del correspondiente trabajo de campo.

TÉCNICAS:

Las principales técnicas de recopilación de información, a utilizarse durante el desarrollo y elaboración del presente trabajo de tesis, son las siguientes:

LA OBSERVACIÓN DIRECTA:

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Se prevé recurrir a la utilización de la técnica de la observación directa, al momento de la realización de las diferentes visitas de trabajo que se realicen a la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas.

LA ENTREVISTA:

La entrevista es una técnica utilizada para obtener datos, la cual consiste en un diálogo entre dos persona, el entrevistador y el entrevistado. La entrevista constituye una técnica indispensable, porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

Con el objetivo de obtener información detallada y datos que confirmen o no determinada información recibida por parte del talento humano de la empresa, la técnica de la entrevista será aplicada al Gerente de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas.

LA ENCUESTA:

La Encuesta es una técnica a través de la cual se tiene acceso a recabar información en forma escrita, para lo cual, mediante el uso de cuestionarios de preguntas previamente establecidas, las cuales son propuestas por los investigadores, se obtiene información de relativa importancia para el desarrollo de una determinada investigación.

La utilización de la técnica de la encuesta, cumplirá un papel de mucha importancia durante el desarrollo de toda la presente investigación, ya que la misma, se constituirá en el principal sistema de recopilación de información.

POBLACIÓN Y MUESTRA:

El número de personas que serán sometidas a los diferentes procesos de análisis y determinación del nivel de satisfacción laboral, son todos y cada uno de los 38 empleados de la Empresa Placacentro Masisa Decomaderas, debiéndose sumar necesariamente a este grupo de personas, el gerente de dicha empresa.

Anexo 2: Formato de la Encuesta Planteada al Talento Humano de la Empresa

ITEM: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO

- 1) ¿Siente satisfacción al momento de cumplir las actividades laborales que actualmente desempeña dentro de la empresa?
- 2) ¿En su puesto de trabajo, dispone de toda la información que precisa para ejecutar bien su trabajo?
- 3) ¿En su puesto de trabajo, utiliza o tiene la oportunidad de poner en práctica todas sus habilidades y conocimientos?

ITEM: ESTILO GERENCIAL

- 4) ¿Está usted conforme con el estilo gerencial vigente dentro de la empresa?
- 5) ¿Tiene confianza en las decisiones tomadas por su jefe?
- 6) ¿Posee su jefe los conocimientos necesarios para ser eficaz?

ITEM: EFICIENCIA DE LA EMPRESA

- 7) ¿Refleja la empresa eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento de todas sus actividades?
- 8) ¿En la empresa se trabaja con franqueza y confianza?
- 9) ¿Los procesos para identificar qué candidatos pueden cubrir puestos vacantes, son muy eficientes?

ITEM: SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- 10) ¿Los productos fabricados y comercializados por la empresa, satisfacen plenamente los deseos y las necesidades de sus clientes y usuarios?
- 11) ¿Dentro de la empresa, la satisfacción de los requerimientos del cliente es un factor clave de toda decisión y acción?
- 12) ¿La empresa apoya los esfuerzos de sus trabajadores para brindar un mejor servicio a los clientes?

ITEM: UTILIZACIÓN DE RECURSOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

- 13) ¿Utiliza la empresa sistemas de calidad para perfeccionar sus procesos productivos y /o administrativos?
- 14) ¿La empresa reconoce a quienes utilizan las herramientas y procesos del sistema de gestión de calidad?
- 15) ¿La aplicación del sistema de gestión de calidad dentro de la empresa, ha tenido un impacto positivo en la satisfacción con su trabajo?

ITEM: LIDERAZGO EN LAS PRÁCTICAS GERENCIALES O DE JEFATURA

- 16) ¿Su jefe inmediato superior refleja liderazgo y absoluto conocimiento de las actividades laborales a él encomendadas?
- 17) ¿Su jefe aplica modelos de solución de problemas?

18) ¿Su jefe demuestra conocer los objetivos y directrices estratégicas de la empresa y los transmite a su equipo de trabajo?

ITEM: LA COMUNICACIÓN INTERNA

19) ¿La comunicación interna con sus demás compañeros de trabajo, es?

20) ¿Está usted al tanto de los logros y proyecciones de la empresa?

21) ¿Está usted de acuerdo con la filosofía empresarial de DECOMADERAS?

ITEM: PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESARROLLO

22) ¿Las autoridades de la empresa evalúan su desempeño laboral?

23) ¿Los directivos de la empresa disponen de la suficiente información para evaluar su desempeño con precisión?

24) ¿Tiene usted confianza en las evaluaciones del desempeño que se realizan en la empresa?

ITEM: AMBIENTE DE TRABAJO

25) ¿Esta usted conforme con el ambiente laboral o de trabajo que se percibe dentro de la empresa, es?

26) ¿Existe buena iluminación en su lugar de trabajo?

27) ¿La empresa le ha proporcionado entrenamiento en seguridad e higiene en el trabajo?

ITEM: RELACIONES INTERPERSONALES

28) ¿Está usted conforme con el nivel de las relaciones interpersonales entre el personal que labora en su área o sección de trabajo?

29) ¿Resulta fácil hacer amigos dentro de la empresa?

30) ¿Dentro de la empresa, encuentra cooperación de sus demás compañeros de trabajo?

ITEM: RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

31) ¿Son buenas las relaciones personales entre los empleados de los diferentes departamentos de la empresa?

32) ¿Conoce usted la estructura y el organigrama de la empresa?

33) ¿Los integrantes de un departamento conocen cuáles son las funciones y responsabilidades de los otros departamentos de la empresa?

ITEM: SALARIOS Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

34) ¿Está usted conforme con el sueldo y/o salario que percibe en la empresa?

35) ¿Conoce usted la forma como se determina el monto de su sueldo?

36) ¿Los ingresos económicos que percibe dentro de la empresa, están en relación con sus obligaciones y responsabilidades laborales?

ITEM: HORARIOS DE TRABAJO Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 37) ¿Está usted conforme con los horarios de trabajo y de atención al cliente, vigentes en la empresa?
- 38) ¿La empresa le ha brindado la oportunidad de emitir su criterio personal respecto a los horarios de trabajo vigentes?
- 39) ¿Conoce usted si los clientes de empresa han presentado alguna vez reclamos o sugerencias respecto al horario de trabajo establecido por parte de la empresa?

ITEM: IMAGEN EMPRESARIAL

- 40) ¿Cree usted que la imagen corporativa que refleja la empresa es buena?
- 41) ¿Cree usted haber contribuido con su trabajo y dedicación a mejorar la imagen corporativa de la empresa?
- 42) ¿La imagen corporativa que proyecta la empresa ante la comunidad en general lo motiva para seguir trabajando o prestando sus servicios dentro de la misma?

Anexo 3: Formato de la Entrevista Realizada al Gerente de la Empresa

1. ¿Se ha realizado anteriormente dentro de la empresa la medición de los índices de satisfacción laboral?
2. ¿Qué criterio tiene usted acerca del estilo gerencial imperante dentro de la empresa?
3. ¿De acuerdo a su criterio personal, la empresa es realmente eficiente?
4. ¿Los servicios y los productos que produce la empresa, satisfacen plenamente las expectativas del cliente?
5. Durante el desarrollo de las actividades productivas, ¿la empresa utiliza recursos del sistema de calidad?
6. ¿Qué criterio tiene usted acerca de la comunicación entre los diferentes clientes internos de la empresa?
7. ¿Se evalúa el desempeño laboral de los empleados de la empresa?
8. ¿Qué criterio tiene usted acerca del ambiente laboral de la empresa?
9. ¿Cómo son las relaciones interdepartamentales dentro de la empresa?
10. ¿Cree usted que los salarios y demás beneficios económicos que la empresa ofrece a sus empleados, realmente satisfacen sus necesidades?
11. ¿Qué criterio tiene usted acerca de los horarios de trabajo vigentes en la empresa?

12. ¿Qué criterio tiene usted acerca de la imagen corporativa de la empresa?

INDICE:

<u>CONTENIDO:</u>	<u>PÁG.</u>
CARATULA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
a) TÍTULO	1
b) RESUMEN	2
ABSTRACT	5
c) INTRODUCCIÓN	7
d) REVISIÓN DE LITERATURA	10
e) MATERIALES Y MÉTODOS	48
f) RESULTADOS	53
g) DISCUSIÓN	110
h) CONCLUSIONES	122
i) RECOMENDACIONES	124

j) BIBLIOGRAFÍA	126
k) ANEXOS	127

