



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CAMPUS CENTENARIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS
EMPRESAS INDUSTRIALES PAPELERAS DE GUAYAQUIL, AÑO 2021**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Administración de Empresas.

AUTOR: Carmen Leonela Jimenez Carpio
TUTOR: Cpa. Juan Emilio Balás León, MBA

Guayaquil-Ecuador

2022

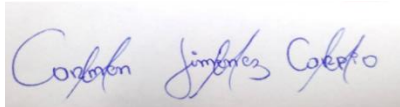
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, **Carmen Leonela Jimenez Carpio** con documento de identificación N° **0950211854** manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 24 de mayo del año 2022

Atentamente,



Carmen Leonela Jimenez Carpio

0950211854

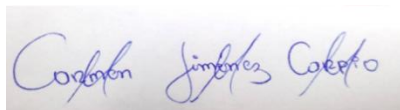
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, **Carmen Leonela Jimenez Carpio** con documento de identificación No. **0950211854**, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: “**Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021**”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciado en Administración de Empresa**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 24 de mayo del año 2022

Atentamente,



Carmen Leonela Jimenez Carpio

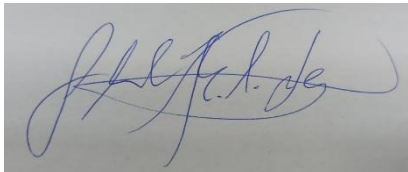
0950211854

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Cpa. Juan Emilio Balás León, MBA** con documento de identificación N° **0909591208**, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES PAPELERAS DE GUAYAQUIL, AÑO 2021**, realizado por Carmen Leonela Jimenez Carpio con documento de identificación N° **0950211854**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 24 de mayo del año 2022

Atentamente,



Cpa. Juan Emilio Balás León, MBA

0909591208

Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021.

Analysis of the job satisfaction of the collaborators of the industrial paper companies of Guayaquil, year 2021.

Carmen Leonela Jiménez Carpio. Estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) (cjimenezc@est.ups.edu.ec)

Cpa. Juan Emilio Balás León, MBA. Profesor de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) (jbalas@ups.edu.ec)

Resumen

La satisfacción laboral es una variable de interés y de actualidad para la gestión de las organizaciones, comerciales, de servicios e industriales, siendo esta un factor empresarial que pudiera incidir de forma directa sobre la productividad de las organizaciones. En este sentido el estudio analizará la satisfacción laboral en las industrias papeleras en el Ecuador específicamente en la ciudad de Guayaquil. El principal objetivo que busca alcanzar el presente estudio fue: Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021. El estudio fue empírico, transversal y descriptivo analizando variables cualitativas y cuantitativas para esto se utilizaron herramientas como la entrevista y la encuesta. Uno de los principales hallazgos fue que existe una percepción buena de satisfacción laboral por parte de los colaboradores del sector papero, situación que habla muy bien de la gestión del sector. Finalmente se concluye que las organizaciones deben trabajar su gestión de satisfacción laboral mediante el uso de las siguientes estrategias: 1. Involucramiento del empleado; 2. Nivel de confianza; 3. Flexibilidad Horaria; 4. Organigrama circular; 5. Plan de vida del empleado

Palabras clave

Satisfacción Laboral, colaboradores, pandemia, competidores, motivación, desempeño.

Abstract

Job satisfaction is a variable of interest and topicality for the management of commercial, service and industrial organizations, this being a business factor that could directly affect the productivity of organizations. In this sense, the study will analyze job satisfaction in the paper industries in Ecuador, specifically in the city of Guayaquil. The main objective that the present study seeks to achieve was: To analyze the job satisfaction of the collaborators of the industrial paper companies of Guayaquil, year 2021. The study was empirical, cross-sectional and descriptive, analyzing qualitative and quantitative variables. For this, tools such as the interview and survey. One of the main findings was that there is a good perception of job satisfaction by employees in the paper industry, a situation that speaks highly of the management of the sector. Finally, it is concluded that organizations must work on their job satisfaction management through the use of the following strategies: 1. Employee involvement; 2. Confidence level; 3. Time flexibility; 4. Circular organization chart; 5. Employee life plan

Keywords

Job satisfaction, employees, pandemic, competitors, motivation, performance.

1. Introducción

En la actualidad la mayor parte de las organizaciones, tienen como propósito primordial, conseguir la rentabilidad y competitividad, para obtener un buen posicionamiento entre las demás empresas. En estos sentido Ibarra, González Demuner. (2017) señalan que el término competitividad se ha convertido en un tema de investigación y estudio profundo no solo entre investigadores relacionados con las ciencias Administrativas, sino también por parte de las organicidades comerciales, de servicio o industriales. Por otra parte, y para completar el engranaje conviene mencionar, que las organizaciones deben estar atentos al bienestar de cada uno de sus colaboradores, dado que son piezas fundamentales para poder lograr las metas organizacionales trazadas. (Baitul, 2012)

En el mundo empresarial actual, las organizaciones cada vez son más competitivas y globalizadas, por lo que; el bienestar de los empleados dentro de sus labores toma un papel relevante dentro de la gestión empresarial, esto desde el punto de vista de que un trabajador feliz será un trabajador más comprometido y con buena actitud hacia su trabajo. Santana, Cueva, Sumba y Delgado (2021).

En este sentido, incrementar la productividad se ha convertido en el objetivo básico de cada entidad comercial, las mismas que pueden ser públicas o privadas, para esto las empresas deben hacer uso eficiente de los recursos como es el caso del tiempo factor directamente ligado a la productividad de los colaboradores Fontalvo, De La Hoz, Morelos (2018). Las empresas cotizadas valoran los servicios que prestan a los usuarios, sin embargo; se olvidan de analizar los dilemas que perjudican a las personas que trabajan en ellas (Quezada, 2017). En este sentido se puede mencionar que en cada entidad se debe cuidar el bienestar del trabajador, haciendo que este se sienta motivado con su rol de trabajo, y por ende se sienta en armonía con sus demás compañeros. Esto hará que se mantenga la o aumente la productividad y así la empresa pueda seguir creciendo en sus niveles de facturación (Moccia, 2016).

Considerando lo descrito en los párrafos anteriores, se puede indicar que la satisfacción laboral es también un factor de importante gestión para toda empresa, para el caso del presente estudio las empresas pertenecientes a la industria del papel y cartón. Que dado a sus diversos productos y funciones que genera, es considerada como participante importante en las actividades desarrolladas por otras industrias, lo cual promueve el desarrollo económico del Ecuador (Ekos, 2018). Se sabe que la pandemia Covid-19 ha golpeado a muchos sectores productivos de forma negativa, sin embargo, el sector del papel y cartón no se ha detenido, convirtiéndose en un aliado estratégico para complementar los procesos productivos de otras empresas dado que debido a las políticas de bioseguridad el uso de este recurso se aumentó. En este sentido pensar en sostenibilidad se ha convertido en el eje horizontal de este sector (Ekos, 2021).

El comportamiento de los empleados en su trabajo depende de múltiples factores como: el compromiso, la satisfacción laboral y responsabilidad organizacional. La satisfacción en el mundo laboral forma parte de la actitud usual de un trabajador con respecto a su empleo, esta actitud se relaciona claramente con la satisfacción del cliente tanto externo como interno ya que un colaborador satisfecho en su trabajo atenderá de mejor manera a los clientes de la empresa (Cuesta, 2020).

Para continuar se añade que en todo trabajo existen reglas, normas, imposiciones y labores que se deben cumplir, el mundo laboral no justifica atrasos u olvidos, existen circunstancias en que los empleadores hacen uso de su poder y exigen lo más pronto posible que se realicen las tareas encomendadas, es en esa circunstancia donde se sobrecarga de trabajo a un colaborador, el cual debe de cumplir con sus responsabilidades y obligaciones y en muchas ocasiones sin tomar en cuenta los factores como la disponibilidad y tiempo adicional que este trabajo requiera. Contar con un buen grupo de apoyo permite manejar de mejor forma situaciones conflictivas, compartir experiencias y diferentes perspectivas en situaciones específicas, mejorar y ganar nuevas posibilidades, incrementar conocimientos, capacitar y prevenir situaciones estresantes, y reconocer aspectos psicosociales en compañeros y organizaciones (Paravic, y Lagos, 2021).

El desconocimiento de esta situación, es decir el observar la satisfacción laboral como un medio para conseguir el éxito empresarial puede afectar de forma negativa la economía de las industrias, para el caso específico de la presente investigación las industrias papeleras del Ecuador en la ciudad de

Guayaquil, el mal uso de este factor en el entorno empresarial puede generar indicadores inapropiados, además de producir una baja en la producción lo cual afectaría a la recaudación de sus fuentes de ingresos.

Bajo este contexto, la pregunta de investigación que se busca resolver fue: **¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021?**, por lo tanto la importancia de la presente investigación se fundamenta en el establecimiento de estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la industria papelera, con la finalidad de que el trabajador no se sienta estresado pero si motivado y con buena actitud hacia el trabajo, pues esto causa que el personal se enferme y por ende conlleve a atrasos que impliquen contratar a otras personas para remplazo siendo esto un gasto más dentro del proceso productivo de la empresa. El establecimiento de estrategias para mejorar la satisfacción laboral permitirá que el colaborador realice sus actividades de manera espontánea y con buena actitud lo cual conlleva a la mejora en su rendimiento productivo.

1.1. Satisfacción laboral

Se la puede describir como un fenómeno muy relevante en el espacio de trabajo, dado que es aquella que incide de forma efectiva en el desempeño de los trabajadores en sus roles laborales, siempre que la satisfacción laboral sea percibida favorablemente (Pujol-Cols y Dabos, 2018/). Las actividades diarias de trabajo se basan explícitamente en la valoración que el individuo le otorga a su rol profesional, es decir la importancia que el percibe de su trabajo hacia el logro de los objetivos empresariales (Chiang-Vega, Hidalgo-Ortiz, Gómez-Fuentealba, 2021).

En la última década, ha sido vista como uno de los fenómenos empresariales de especial interés en el campo investigativo. Weinert, (1985) indica que este interés es debido a algunas razones relacionadas con el avance de la teoría organizacional, específicamente en la cultura organizacional, la cual ha cambiado con el transcurso del tiempo, Pérez y Pérez, (2007) señalan que la cultura de una organización empresarial encierra la forma de pensar, la forma de actuar, los hábitos, valores y tradiciones que poseen como referencia los colaboradores de una empresa, estos factores regulan la productividad de los colaboradores en su actuar diario dentro de la organización. Esto puede deberse:

1. Puede existir relación directa con respecto a la productividad, la satisfacción laboral y la cultura organizacional.
2. Vinculación negativa entre la satisfacción laboral, clima organizacional y pérdida del talento humano.
3. Vinculación entre satisfacción laboral y el clima organizacional influencia por la cultura que se mueve en ella.

Por otra parte, Caballero, (2017). Menciona que el clima organizacional es cada vez más sensible a los sentimientos de los colaboradores, hacia el compromiso laboral, tanto de los superiores y la organización en su conjunto. Lo mencionado anteriormente, engloba la percepción de que es un tema de preocupación para muchas empresas, ya que las organizaciones en muchos casos tratan de ofrecer a sus colaboradores oportunidades de desarrollo, esto con la finalidad de que el colaborador pueda sentirse más motivado y desarrollar de mejor manera sus tareas o compromisos y sobre todo efectuarlo con eficiencia y eficacia, amando lo que hacen (Soria, 2008).

Es el estímulo que tiene una persona que hace que se desempeñe mal o sea ineficaz en el lugar de trabajo. Estos estímulos pueden venir del trabajo o del círculo personal (compañeros de trabajo) que lo rodea. Por otro lado, se puede describir también como la actitud del trabajador hacia sus roles laborales, la cual se fundamenta en los valores que el trabajador ha desarrollado a partir de su propio trabajo (Sánchez-Sellero; Sánchez-Sellero; Cruz-González y Sánchez-Sellero, 2014)

1.2. Importancia de la motivación en la satisfacción laboral

La motivación juega una pieza importante para la satisfacción del empleado, puesto que, lo orienta a un equilibrio en el trabajo, contribuyendo a la organización, a tener más productividad, y por ende esto aumentaría los ingresos al hacer uso eficiente de los recursos, de tal manera que se puedan disminuir los turnos improductivos. Cuando el trabajador recibe incentivos monetarios por su buen

desenvolvimiento laboral es motivado a seguir trabajando con ese positivismo (Martínez, Martínez y Méndez, 2015).

Los Incentivos y motivaciones Laborales son considerados como estímulos que la compañía otorga a cada trabajador para que aumenten su rendimiento. La intención es que con los incentivos ellos se sientan motivados y comprometidos con su rol en el trabajo, a su vez esto también llama la atención de mano de obra más capacitada (Fuentes, 2012).

Por lo tanto, los incentivos laborales tienen la finalidad de estimular el buen trabajo, ayudando a la mejora de la productividad, para ello, se toman en cuenta ciertos elementos, como las horas normales de trabajo y las horas extras, aunque la productividad significa, normalmente la disminución de las horas extras, también conviene indicar que para aumentar los niveles de producción de una empresa y alcanzar los objetivos empresariales se hace uso de jornadas extras de trabajo sin olvidar el uso eficiente de este recurso. Un plan de incentivos laborales puede producir mayores ingresos y productividad para la organización. En relación con lo anterior, la satisfacción laboral en el trabajo brinda la oportunidad a los colaboradores de mostrar sus capacidades, además de invitarlos a proponerse retos diarios en sus actividades (Martínez, Méndez y Murata, 2011)

1.3. Métodos para medir la satisfacción

Todos los días es más grande la aprobación, entre quienes dirigen las organizaciones, de que la satisfacción en el trabajo conlleva en parte a un mejor interés del trabajador, reflejado en una reacción óptima ante la organización. Existen 2 procedimientos para la medición de este criterio:

Escala global única: En este caso se realizará la interrogante a los empleados, ¿Que tan satisfecho se siente con su lugar de trabajo? Las respuestas se calificarán en una escala de puntuación 1-5, en las cuales las respuestas fluctúan entre "Totalmente satisfecho" e "Insatisfecho", lo cual se constituye en la recolección de la percepción de los colaboradores (Robbins, 2009). Cabe indicar que por este método solo se está evidenciando la percepción del empleado.

Calificación de la suma: Este identifica aspectos claves del trabajo de los individuos para realizar preguntas sobre ellos (aspectos relacionados con el salario, Oportunidades de crecimiento dentro de la empresa entre otros), luego estos resultados se suman mediante una escala estandarizada (Amoros, 2022). Al final de este proceso se obtiene un valor para medir y comparar la satisfacción laboral.

1.4. Factores organizacionales que determinan la satisfacción.

Desde el punto de vista de Robbins (2009), existen ciertos factores organizacionales que determinan la satisfacción de los trabajadores al respecto de sus actividades:

a. Satisfacción con el trabajo

Se cree que ciertas características del trabajo están estrechamente relacionadas con la satisfacción que necesitan los trabajadores, debido a que el cumplimiento de las metas o retos planteados dentro de su jornada diaria motivan y estimulan a los colaboradores

Según la investigación realizada por Hackman y Oldham (1980), quienes efectuaron cuestionarios de análisis en el trabajo a distintos colaboradores de 62 cargos diferentes, establecieron los siguientes componentes que implica el trabajo:

- **Variedad de habilidades:** El puesto requiere que se realicen diversas actividades, lo que significa el uso de ciertas destrezas y talentos.
- **Reconocimiento de tareas:** El trabajo pretende la finalización de actividades de principio a fin (proponerse metas de cumplimiento diario).
- **Significancia de la tarea:** El nivel en que el trabajo afecta la vida o el trabajo de los demás, ya sea dentro de la compañía o en el entorno (percepción por parte del colaborador acerca de que tan importante es el trabajo que ellos realizan).
- **Soberanía:** El rol laboral ofrece independencia, libertad y reservación fundamentales al trabajador en la categorización de su trabajo.
- **Retroalimentación:** Medida en que el funcionamiento de ocupaciones del puesto posibilita al trabajador conseguir información clara y continua sobre su rendimiento.

- **Sistema de recompensas justas:** Hay algunos modos de recompensas referente a la satisfacción del trabajo, estas pueden ser: extrínsecas y las intrínsecas. Las denominadas extrínsecas son las que facilita la compañía, de acuerdo con el funcionamiento y el mérito de los trabajadores como, por ejemplo: lo que tiene que ver con los salarios y políticas de asumir un mejor cargo que en la entidad, las recompensas y los reconocimientos de parte de los jefes. Las intrínsecas en cambio son las que el trabajador experimenta de forma interna: ser competente, orgullo y la satisfacción personal por un trabajo bien ejecutado (Ortega, 2018).

Estos tipos de recompensas forman parte de algo importante para que la entidad aumente el ritmo de trabajo, premiando a los empleados por su buen desempeño, debería ser considerado como algo necesario y justo hacia los trabajadores para que puedan sentirse satisfechos con lo que hacen día a día en cuanto a lo profesional lo cual aporta significativamente a la satisfacción laboral (Madero y Treviño-Rodríguez, 2011)

b. Condiciones favorables de trabajo

A los trabajadores les gusta tener un clima de trabajo agradable, y algunos investigadores como Robbins (2009), argumentan que esto se debe al interés del trabajador por estar en un lugar que les permita ganar bienestar personal y les ayude a efectuar bien su trabajo. Un entorno físico cómodo y un diseño de sitio adecuado darán como resultado un óptimo desempeño por parte del trabajador. Estas aseveraciones de los autores anteriores demuestran que, el clima laboral es un tema de máximo interés para todo tipo de organización. En este sentido se puede indicar que cada empresa debe hacerse responsable en proveer un clima agradable para sus trabajadores (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009)

c. Colegas que otorguen apoyo

La conducta del líder es uno de los más importantes factores de la satisfacción. También, vale mencionar que, la interacción no es fácil, según investigaciones, se ha determinado de que los empleados que tienen dirigentes más comprensivos y considerados poseen una mejor actitud y predisposición hacia sus labores (Fuentes, 2012). Dicho en otras palabras, los colaboradores generalmente buscan un jefe que no los presione demasiado para aumentar su rendimiento y funcionamiento, al contrario, el trabajo debe ser voluntario y con la mejor actitud. Por ello, se necesita un líder comprensivo, que ofrezca retroalimentación positiva, escuchando los puntos de vista de cada trabajador y a su vez mostrando interés, lo cual dejará una más grande satisfacción (Aguirre, Serrano y Sotomayor, 2017)

d. Afinidad entre personalidad y el cargo laboral

Un elevado vínculo entre personalidad y las actividades desarrolladas en el trabajo da como consecuencia alta satisfacción, debido a que los individuos poseerían destrezas adecuadas, capacidades y actitudes adecuadas hacia el trabajo. Es bastante posible que los individuos que tengan talentos potenciales van a poder conseguir superiores reconocimientos en el cargo u ocupación, ser más triunfantes en su trabajo y esto les proporcionará una grata satisfacción, que les motivará a seguir laborando de la mejor forma posible (Pinilla, 2019).

Partiendo de lo expuesto, hay una cercanía entre personalidad y ocupación, puesto que, si el empleado tiene más talentos, está ante la oportunidad de ocupar un mejor cargo, y esto influye en su satisfacción, motivándolo a seguir laborando con sus mejores aptitudes en la organización, y así esta pueda seguir cosechando éxitos.

1.5. Colaborador

No son individuos capacitados sólo para comprender las capacidades y mejorar las fortalezas de la empresa, sino también, su trabajo les debe permitir mejorar su desempeño y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado (Chiavenato, 2009). De acuerdo con la idea anterior, el colaborador puede realizar muchas funciones dentro de la entidad para realizar mejoras dentro de esta. Si una empresa requiere que el personal demuestre un trabajo de alta eficacia y con eficiencia para el aumento de la productividad, es primordial que administren de manera inteligente los recursos, y para

que se logre aquello se requiere que cada colaborador posea una inteligencia entusiasta y posea buena actitud y predisposición al trabajo. (Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides, 2020).

Funciones del colaborador dentro del entorno empresarial

La mayor parte de las tácticas que las organizaciones usan hoy, se orientan hacia la competitividad, con la finalidad de volver más competitivas las diferentes zonas y sectores de trabajo de una empresa, estas estrategias se dirigen hacia la motivación y al trabajo en grupo. Justamente por esa razón, las organizaciones deben preocuparse en generar ambientes de trabajo que favorezcan la sinergia entre los departamentos y los colaboradores perteneciente a estos (Bustillo, 1994).

La disminución de costos a partir de la organización y motivación del personal en la empresa posee un impacto positivo en los intereses de esta, por otra parte, la primordial funcionalidad del colaborador también debe ser la de crear un ambiente agradable de trabajo entre sus compañeros. No obstante, dependiendo de su formación y la actividad en la que se desempeñe. Ejemplificando, en la situación de las organizaciones mayores, las cuales participan de mercados globales, la exigencia de formación y capacitación constante de sus empleados es importante.

De modo que, promover una cultura organizacional competitiva necesita de la colaboración de ayudantes especializados que logren influenciar positivamente el ámbito gremial y el promover el aumento de la productividad personal y la orientación hacia el resultado (Labrador, Bustio, Reyes, Cionza Villalba, 2019)

El motivo para elegir las industrias papeleras se debe a que; durante los dos últimos años, estas han comenzado a tener mayor impacto económico y social. Por ende; asumen nuevos roles en un determinado ambiente social - organizado, proponiendo estrategias que conlleven a la ejecución de acciones que favorezcan a la economía del país. A continuación, en la tabla 1 se detallan las empresas papeleras objeto del estudio.

Tabla 1

Empresas Papeleras de Guayaquil

Empresa	Ubicación	Cantidad de trabajadores	Horario de trabajo	Contactos
Papelesa C.Ltda.	Km 11.5 vía A Daule, Parque Industrial El Sauce	300	8:00-16:30	(593) 04- 2100777
Procarsa	Km 9 vía Samborondón Urb Vista Al Parque, #32, Frente A Plaza Batán Chimborazo No. 2101 Esq.	220	8:00-17:00	(593) 2380030 - 2380182
Incopel C. A	Francisco De Marcos, Sector. Astillero	250	8:00-17:00	(593) 04- 241-4452
Papeles Nacional del Ecuador S.A, Papelpaecsca	4ta. Oeste No. 102b Esq. Francisco Boloña, Sector Norte	265	8:00-17:00	(593) 04 - 2280589
Cartones Nacionales S.A. I Cartopel	Km 6.5 vía A Daule Av., Primavera S/n Y Calle Cuarta	206	8:00-16:00	(593) 04- 5001111

Nota. Elaboración propia

Descripción de las principales empresas papeleras.

Papelesa C. Ltda: organización comercial que se dedica a la venta de artículos de oficina y papelería como lápices, papel, bolígrafos, cuadernos, entre otros. Los principales clientes de la empresa son los negocios de papelerías y librerías, sin embargo, también posee puntos de venta para minoristas y consumidores finales. Los niveles de venta son altos en temporada de nuevo ingreso escolar, se puede indicar que esta es la temporada de más rendimiento en cuanto a ventas.

Incopel C.A: es una empresa que lleva 40 años dedicada a la producción y comercialización de papel, su principal característica es la calidad, el precio y servicio en la producción y distribución del papel. Sus principales productos son los rollos de papel Térmico, papel Químico y papel Bond. Los principales clientes de la empresa son los negocios populares, mercados, y comerciales de distribución de productos básicos, papelerías y librerías que comercializan sus productos a la sociedad. Se enfoca siempre en complacer a sus clientes y brindarles un producto de calidad y calidez, con materia prima óptima, y pensar en el medio ambiente.

Papeles Nacionales del Ecuador S.A (Papelpaecs): se enfoca en pensar principalmente en los clientes, en sus necesidades y en que posean un producto de calidad, y al igual que otras empresas tienen como meta ser líderes en el mercado dentro de su sector. Tiene como valores: Integridad, confianza y determinación, sus principales clientes son negocios pequeños distribuidores del producto.

Cartones Nacionales S.A (Cartopel): es una cartonera y papelera cuya actividad se basa principalmente en la elaboración/producción y comercialización de papel, cartulina y cartones, en todas sus formas y derivaciones como por ejemplo grosor, calidades, distintas especificaciones, usos, presentaciones y formas, así como todos sus derivados y sus materias primas entre otros de similar utilización, además esta organización goza de una certificación internacional ISO 9001, esto identifica la calidad de producto que se produce y comercializa, sin mencionar el crecimiento constante y continuo de los procesos, para garantizarle al consumidor productos de calidad premium, la empresa funciona desde 1989. Los principales clientes de la empresa son los negocios populares, mercados, y comerciales de distribución de los productos descritos. Las ventas son regulares y directamente proporcional con la producción.

Procarsa: se centra en ofrecer un producto de calidad, generando rentabilidad que se deriva a los socios, accionistas, entre otros, mientras que su visión a futuro es posicionarse en el mercado y marcar una diferencia en la sociedad, adaptándose tecnológicamente a los estándares cambiantes de la industria.

A continuación, la tabla 2 detalla los principales departamentos que se encuentran en este tipo de organizaciones.

Tabla 2

Departamentos básicos en una empresa del sector paplero

Departamento	Responsabilidades	Descripción
Publicidad	Coordinador de diseño grafico Creativo y diseño gráfico publicitario	Área destinada a la compra y creación de espacios en los medios para promocionar la marca con ideas y diseños únicos.
Compras	Asesor comercial Compras públicas	Abastece insumos, herramientas y materias primas garantizando la optimización y el éxito de las fases y la cadena de suministro de la entidad.
Talento humano	Jefe de Talento Humano Asistente de Talento Humanos Asistente de nomina	Departamento encargado de poner en marcha la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte.

Cientes	Administrador Atención al cliente Cajero de servicio de atención al cliente	Atiende y resuelve requerimientos específicos de los clientes.
Logística - calidad	Auxiliar de logística Analista de calidad	Gestiona el flujo de materiales entre los clientes y proveedores.
Bodega	Jefe de bodega Asistente de bodega Analista de control de inventario	Almacena productos y cumple con la recepción, control, conservación y gestión de estos.
Contabilidad	Contador Asistente contable	Registra los hechos económicos de la organización, realiza análisis financieros.
Crédito y cobranzas	Jefe de crédito y cobranzas Ejecutivo de cuentas Ejecutivo en cuentas especiales	Administra la cartera de crédito procurando reducir al mínimo el tiempo de las cuentas por cobrar.
Ventas	Jefe de equipo de ventas Asesor de ventas	Impulsa las estrategias comerciales destinadas a la captación de clientes.

Nota. Elaboración propia

Considerando todo lo expuesto anteriormente el objetivo principal que guiará el estudio se determinó como: **Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021**; mientras que para alcanzar este fin se propusieron los siguientes objetivos específicos: **1.** Diagnosticar la realidad actual de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas mencionadas; **2.** Determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral y **3.** Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral.

2. Materiales y Métodos

El presente estudio es empírico ya que las conclusiones de este se obtuvieron mediante la recopilación de evidencia, es transversal dado que la muestra fue consultada en un solo periodo de tiempo entre los meses de febrero y marzo de 2022, además de ser descriptivo ya que determina las características más importantes de la población, mediante una muestra. **Con lo descrito anteriormente se busca Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021**, finalmente se puede indicar que el estudio fue no experimental porque no hubo manipulación directa en las variables.

El estudio posee un enfoque mixto ya que se usaron herramientas de recolección de datos tanto cualitativas como cuantitativas. Con la finalidad de **Diagnosticar la realidad actual de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas mencionadas**, se utilizó la técnica de la entrevista mediante la realización de un cuestionario dirigido a los jefes de departamento de las cinco industrias papeleras seleccionadas para este estudio. Por otra parte, se utilizó la encuesta como técnica cuantitativa para recabar información que permitió **Determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral**. En el diseño de esta encuesta se consideró la escala de Likert, en este sentido se puede agregar que para el uso de encuestas en la investigación se debe cumplir con una metodología estricta para que la información obtenida sea realmente significativa. Para concluir se analizará la información recolectada con las herramientas antes descritas y se sintetizarán los resultados con el fin de **Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral**.

2.1. Población y Muestra

La Cámara de Industrias de Guayaquil en su página web muestra que existen

aproximadamente 2.453 colaboradores en el sector industrial papelerero, cifra que será reconocida como la población de estudio, a este valor se le aplicará una fórmula para determinar el tamaño adecuado de la muestra, considerando una seguridad del 95% y un error máximo del 5% (Triola, 2009)

$$n = \frac{Z^2 * Npq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

N=2.453; Z= 1,96 (95%); e= 0.05; p= 0.5; q= 0.5

$$n = \frac{(1,96)^2(2.453)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(2.453 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 332.26 \cong 332$$

3. Resultados

Para alcanzar el primer objetivo: diagnosticar la realidad actual de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, se realizaron entrevistas a un panel de expertos, compuesto por cinco jefes departamentales, uno por cada industria papelerera de Guayaquil. A continuación, la tabla 3 muestra el cuestionario usado en la herramienta.

Tabla 3

Departamentos básicos en una empresa del sector papelerero

Pregunta	Descripción
P1. ¿Cuál es la situación actual, respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de su sector en el año 2021?	Esta pregunta busca observar la percepción que tienen los gerentes frente a la satisfacción laboral de los colaboradores
P2. ¿Cree usted que influye en la producción que un colaborador cuando no se encuentre 100% satisfecho con el trabajo o rol que cumple dentro de la empresa?	La pregunta pretende analizar la importancia que el gerente le da a la satisfacción laboral de su equipo.
P3. ¿Qué tan buena es la relación con los compañeros?, ¿está satisfecho con el desempeño que desarrollan conjuntamente?	La cuestión estudia el punto de vista del gerente frente al ambiente laboral generado por parte de los colaboradores.
P4. ¿Qué tipo de reconocimiento le gustaría recibir cuando realiza bien su trabajo?, ¿Qué reconocimiento ha recibido en sus años de labor en la industria? y ¿Cree que esto lo motiva a seguir haciendo las cosas bien?	La pregunta busca conocer el punto de vista del gerente al respecto de proponer o recibir incentivos como medio de estímulo para mejorar la productividad.
P5. ¿Se siente satisfecho con la estabilidad laboral que la empresa le brinda? ¿Qué puede hacer o mejorar la empresa para que los trabajadores se sientan totalmente satisfechos en sus puestos de trabajo?	La indagación trata de buscar estrategias propuestas por el gerente para mejorar el clima laboral de la industria

Nota. Elaboración propia

Ahora se muestra un resumen y las principales ideas obtenidas mediante la entrevista realizada a expertos:

Experto 1:

Nombre: Eddy Guzmán

Cargo: Contador de Costos

Empresa: INCOPEL C. A.

Sitio Web: <https://incopel.com.ec/>

Manifestó que la estabilidad mental de los colaboradores es fundamental ya que de esto depende el buen desenvolvimiento del colaborador y que a su vez la estabilidad económica es esencial debido a que es un factor primordial para que el colaborador se pueda sentir a gusto. En cuanto a la situación actual indicó que el sector papelerero al igual que cualquier otro sector del aparato productivo ha tenido sus altas y bajas, puesto que también ha sido afectado por la pandemia Covid 19. En el caso particular de este sector, cabe indicar que entre los productos principales que desarrolla están cuadernos libros, revistas, calendarios, material POP y otros relacionados. Con el cambio operativo debido a las restricciones que se tuvieron que vivir, el sector papelerero también enfrentó una nueva crisis debido a que los elementos productivos anteriormente mencionados fueron reemplazados por recursos virtuales, situación que disminuyó ingresos y, por ende, se tuvo que hacer recorte del personal.

Experto 2:

Nombre: Carlos Cabello

Cargo: Jefe de Trade Marketing

Empresa: PAPELPAECSA

Responde que a falta de un colaborador 100% satisfecho, este no realiza sus actividades con la misma pasión y esto conlleva a que su rendimiento no vaya a ser el óptimo. En cuanto a la situación actual, indagó que debido a la pandemia se generó recorte de personal, la parte negativa de esto es que las compañías necesitaban tratar de mantener sus costos, especialmente su punto de equilibrio, razón por la cual al poco personal que quedaba lo saturaban de trabajo acumulado y con el mismo sueldo, situación que daba una satisfacción laboral muy baja.

Experto 3:

Nombre: Gabriela Herrera

Cargo: Jefa de productos

Empresa: CARTOPEL

Sitio Web: <http://www.cartopel.com/cartopel/>

Indicó que un ambiente laboral no se debe esperar que sea bueno, sino que se debe trabajar día a día aportando buenos hábitos y estableciendo reglas éticas de comportamiento, añadió que el equipo en su actualidad está sincronizado y gracias a esta unión se pudo lograr el posicionamiento de marca que se convirtió en objetivo del grupo y de la empresa. En cuanto a la situación actual señaló que la pandemia Covid 19 provocó disminución de la producción especialmente con los útiles escolares. Pocas empresas pudieron mantenerse operativas, por ende, algunas tuvieron que cerrar, mientras que otras mantuvieron a su personal con ajuste de sueldo. Algunos colaboradores aceptaron esa postura, mientras que otros no.

Experto 4:

Nombre: Jose Mackliff

Cargo: Gerente de Mercadeo

Empresa: PAPELESA C.Ltda

indica que, dentro de su entorno laboral, cambiaría la estructura actual con la que se está trabajando la cual es post pandemia, recalca que la estructura anterior ayudaba a la estabilidad del equipo, y que gracias a eso se puede brindar un trabajo mucho óptimo y proactivo, tras la llegada de la pandemia el equipo fue más unido por lo que se mantuvo la fidelidad el trabajo en conjunto para tratar de lograr las metas propuestas por la presidencia. En cuanto a la situación actual manifestó que antes

de la pandemia venían enfrentando una desventaja por la tecnología, cuando llegó la pandemia esa desventaja aumentó y eso hizo que la estabilidad económica del sector se viera afectada, pero eso no hizo que la industria abandonara a sus colaboradores, sino que reformuló su sueldo para así poderlos sostener.

Experto 5:

Nombre: Ronald Ruiz

Cargo: Coordinador Nacional de Trade Marketing

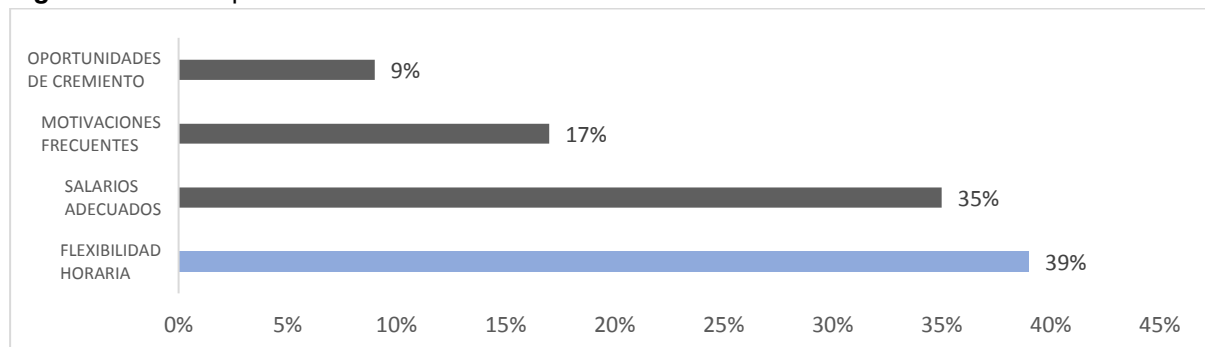
Empresa: CARTONDEPOT

Habla sobre los reconocimientos otorgados por su empresa, indicó que viene homologado por dos tipos, que es el monetario y el emocional, la empresa les ha otorgado los dos tipos de reconocimiento y de esa manera ayuda a ser mejor día a día, y con respecto a la estabilidad que la empresa les brinda su respuesta es que es muy firme en la actualidad ya que en pandemia hubo una pérdida considerable del recurso humano, y eso conllevó a un recorte del 80% de la estructura armada en cada uno de los departamentos como parte global de la compañía. En cuanto a la situación actual señaló que la pandemia provocó una disminución de la producción muy considerable, afectando gravemente la exportación, y llevando a cabo un acumulado de deudas, que a su vez preocupaba a la empresa. Se tuvo que refinanciar la mayoría de ellas para así poder salir adelante. Finalmente añade que El recorte del personal más la carga laboral extendida por falta de colaborador es algo agotador.

Por otra parte, para alcanzar con el segundo objetivo específico: **Determinar factores que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil.** Se realizó una encuesta dirigida a 332 colaboradores del sector paplero, conviene indicar que la recolección de datos fue realizada durante los meses de febrero y marzo de 2022, a continuación, se muestran los principales resultados.

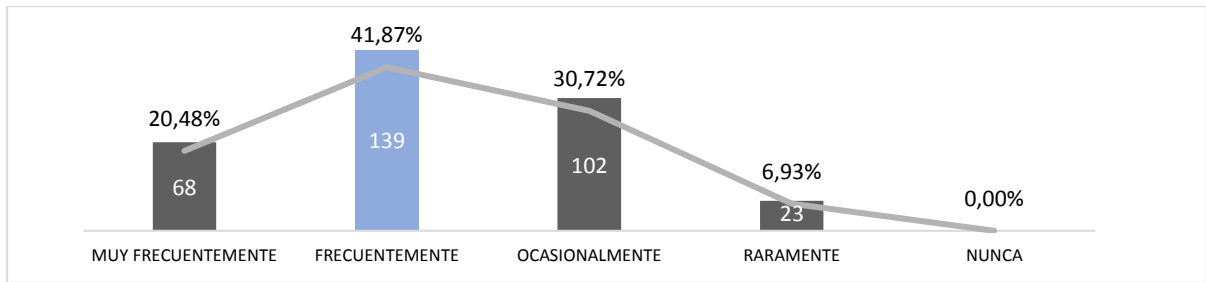
La primera pregunta realizada a los trabajadores del sector paplero fue: ¿Cuál considera que son los factores para mantener la satisfacción laboral de los trabajadores?, Los factores para obtener una satisfacción laboral son sumamente importante conocerlos y aplicarlos dentro del contexto de trabajo la figura 1 muestra la opinión de los trabajadores acerca de que factores deben trabajarse dentro de las industrias para mantener una buena satisfacción laboral:

Figura 1 Factores para mantener la satisfacción laboral



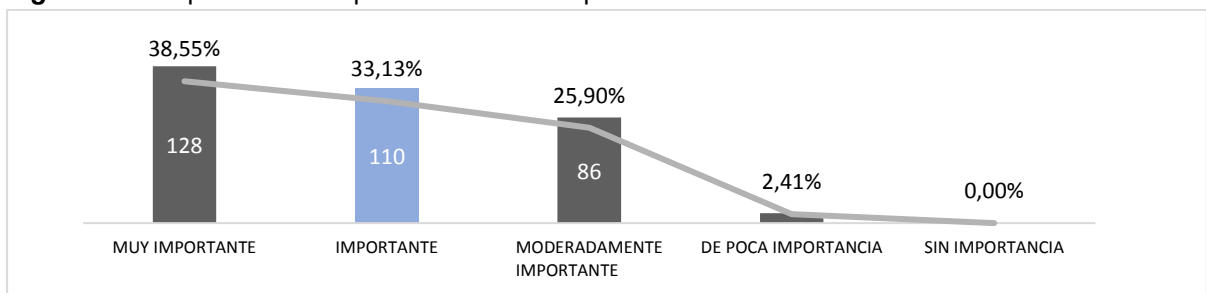
La figura 2 muestra la frecuencia con la que los colaboradores de la industria papeleras reciben capacitaciones desde su percepción, factor muy importante para mejorar el ambiente laboral en las organizaciones, pues este factor ayuda a aumentar la autoestima de las personas. La pregunta fue planteada de la siguiente manera: ¿Qué tan frecuente son las capacitaciones laborales en su trabajo?

Figura 2 Capacitaciones laborales



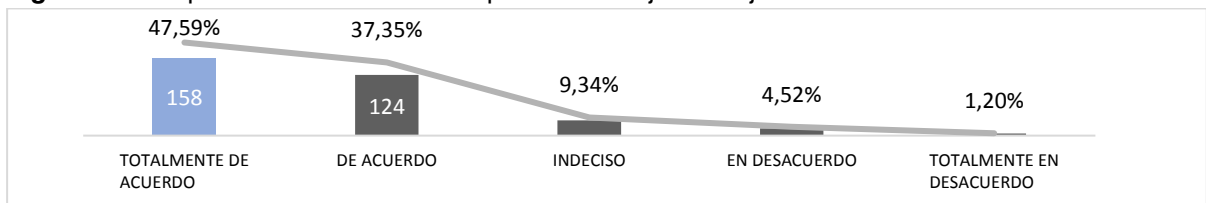
Pues se entiende que las capacitaciones logran un punto de influencia en las actividades que desarrollan los colaboradores. Las capacitaciones se dan e intervienen por áreas de trabajo, habrá áreas que necesiten de una constante capacitación y otras que solo se las dará cuando sea necesario. Al respecto de la percepción acerca de la utilidad de la capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo, los colaboradores respondieron según lo que se observa en la figura 3:

Figura 3 Percepción de la Importancia de las Capacitaciones laborales



Percepción del colaborador en relación con el trabajo de su jefe, ¿Su jefe es un líder, y siempre está presto a escuchar y resolver dudas, inquietudes, problemas, entre otros?, la figura 4 permite observar los resultados de la pregunta.

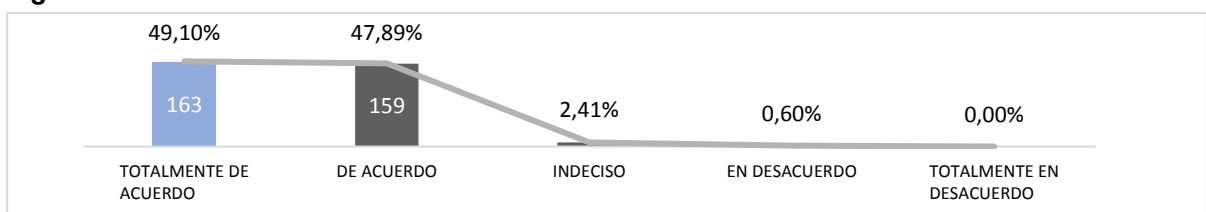
Figura 4 Percepción del colaborador respecto al trabajo de su jefe.



Según la pregunta realizada a los colaboradores consideran que el liderazgo de sus coordinadores o jefes es el correcto, así, la mayoría de los colaboradores se muestran satisfecho con el liderazgo de sus jefes. Como en toda compañía siempre habrá colaboradores que no se encuentran cómodos con sus jefes o al menos no guardan una buena relación con ellos, en este caso un grupo del 5% está en desacuerdo con sus jefes.

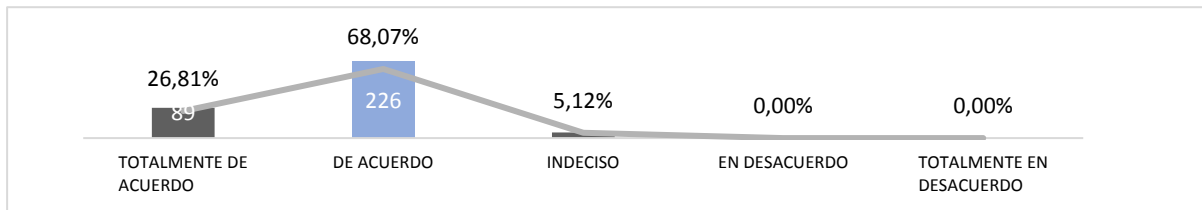
Al respecto de la relación dentro de la empresa entre todos los integrantes de la organización la figura 5 permite mostrar los resultados

Figura 5 Buena relación laboral



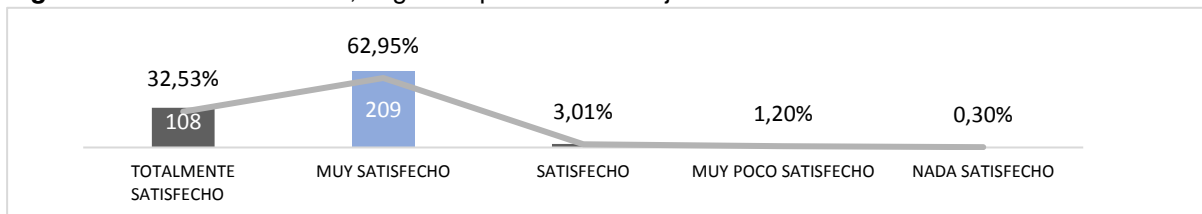
Sentirse cómodos en su trabajo es importante para el rendimiento laboral de los colaboradores, así tener una buena relación laboral marca una tendencia entre compañeros. Por otra parte, la figura 6 permite observar la percepción de los colaboradores al respecto de sus condiciones de trabajo

Figura 6 Óptimas condiciones de trabajo



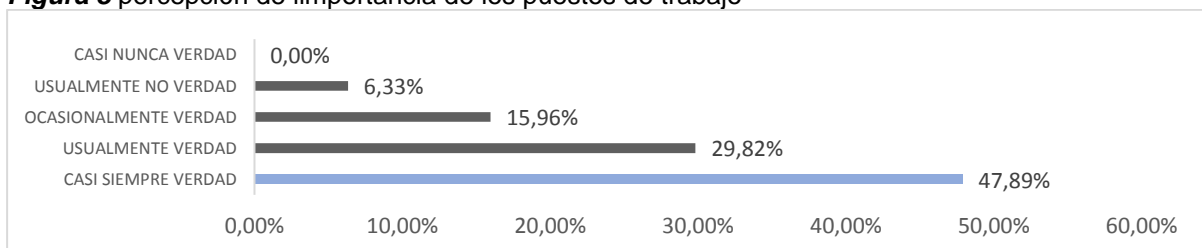
Otro punto importante en la optimización de resultados es que las instalaciones y el propio puesto de trabajo de cada colaborador estén en condiciones propicias para el desarrollo de las actividades. A continuación, al respecto de la satisfacción del trabajador según su puesto de trabajo, la figura 7 permite observar los resultados

Figura 7 Satisfacción laboral, según su puesto de trabajo



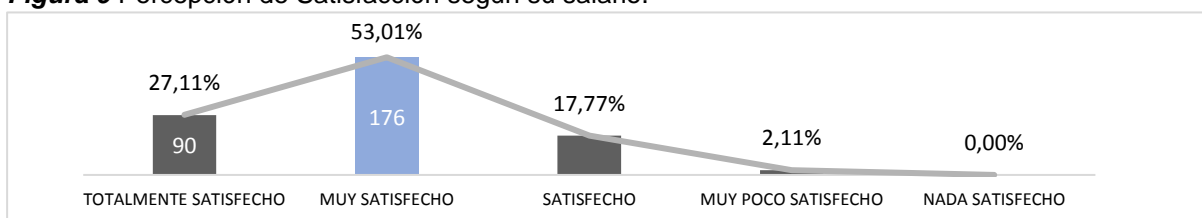
Cada colaborador se encuentra en el puesto de trabajo el cual se ajusta a su perfil, sin embargo, siempre habrá la posibilidad de que un colaborador cree que merece un ascenso, mediante sus conocimientos en la institución por haber trabajado mucho tiempo en la misma o por haber alcanzado algún tipo de instrucción académica piensa que es momento de que tenga nuevos retos y responsabilidades. Aduanalmente la figura 8 muestra la percepción de los colaboradores al respecto de la importancia de la labor que realizan.

Figura 8 percepción de iimportancia de los puestos de trabajo



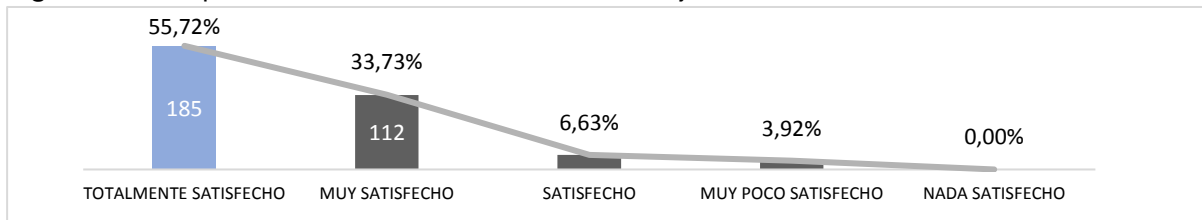
Según los encuestados, en su gran mayoría tiene la percepción de que su trabajo dentro de los intereses de la empresa es muy importante, al respecto de la satisfacción según su remuneración la figura 9 deja ver los níveles de satisfacción de los colaboradores.

Figura 9 Percepción de Satisfacción según su salario.



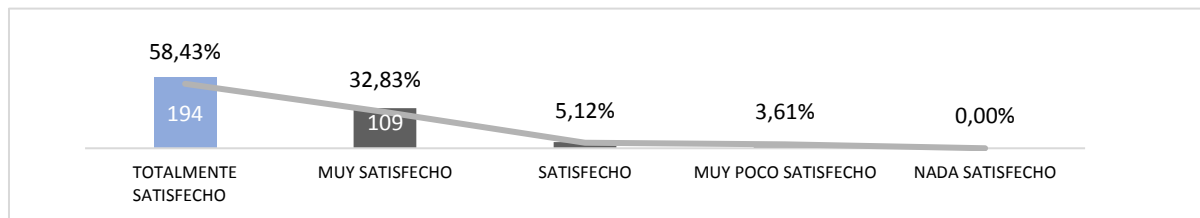
El salario es un punto fundamental que se puede destacar en la satisfacción que un empleado tenga con su trabajo. En todo caso la satisfacción general es positiva. Al respecto de los uniformes la figura 10 permite mostrar

Figura 10 Percepción de satisfacción uniformes de trabajo.



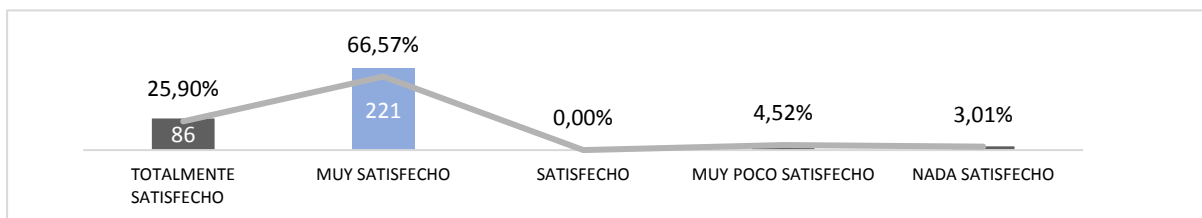
La instrumentaría de trabajo es importante para desempeñar las diferentes funciones que puede tener un empleado en su puesto de trabajo, quizá no en todas las empresas se cuente con los equipos adecuados y además pueden existir áreas en las cuales se necesiten mejoras de este tipo. Al respecto de la estabilidad laboral, los encuestados opinaron, ver figura 11

Figura 11 Satisfacción por estabilidad laboral



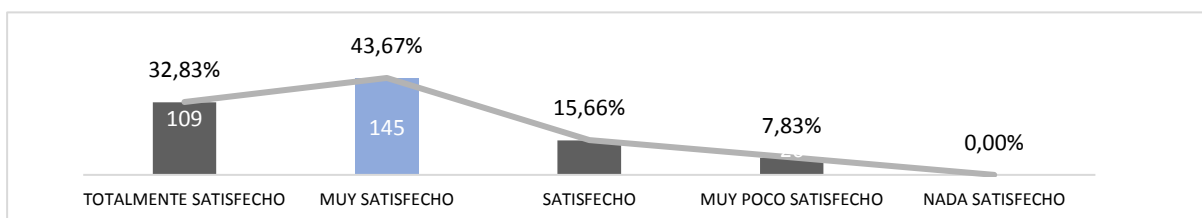
La estabilidad laboral es una pieza fundamental dentro de la satisfacción de un colaborador, que la empresa influya positivamente en esta percepción implicaría buenos beneficios para la organización. Al respecto de los beneficios y motivaciones recibidas la figura 12 muestra la opinión de los colaboradores

Figura 12 Satisfacción por reconocimiento laboral



Muchas veces las empresas brindan reconocimiento a sus empleados, ya sea monetarias o motivacionales, situación que favorece a la mejora del ambiente laboral y en consecuencia a la satisfacción laboral. Acerca de las oportunidades de ascenso dentro de la empresa, la figura 13 permite mostrar

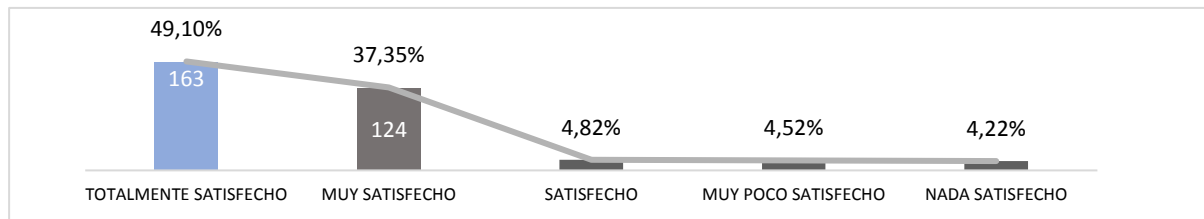
Figura 13 Oportunidades de ascenso dentro de la empresa



Los empleados aprecian que la empresa a la que sirven les brinde oportunidades para superarse, crecer en la organización y crecer laboralmente mediante sus estudios o conocimientos en el área que se desarrollen, un buen empleado siempre aspira a subir profesionalmente por lo cual esto

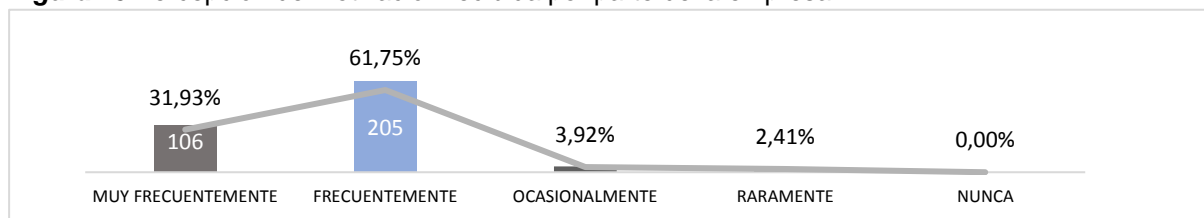
se constituye en un factor importante para el aumento de la motivación de los colaboradores. Por otra parte, al respecto de la satisfacción con el horario de trabajo la figura 14 evidencia

Figura 14 Satisfacción Horaria Laboral



Las encuestas reflejan la satisfacción que los empleados poseen con los horarios en los que deben laborar. En toda compañía siempre habrá áreas y puestos de trabajo que ameriten cargas horarias pesadas, no muy cómodas para los empleados sin embargo son necesarias y alguien debe hacerlas, e incluso muchas veces por estudios u otros empleos se les dificultan los horarios a colaboradores. Para finalizar la figura 15 permite detallar la percepción de los colaboradores acerca de la frecuencia con que reciben motivación por parte de la industria

Figura 15 Percepción de motivación recibida por parte de la empresa.



Como se ha explicado a lo largo del estudio mantener la motivación en los empleados es un factor que sin duda incide en la satisfacción laboral y al mismo tiempo en la productividad de la organización, según los resultados las empresas del sector papelerero manejan adecuadamente este factor pues el 61.75% de los encuestados manifestaron que sus empresas los mantienen frecuentemente motivados.

Una vez que se han terminado de recolectar los datos, mediante un estudio bibliográfico a través de diferentes investigaciones, además de recolectar información de los líderes empresariales en el sector papelerero a través de entrevistas y posteriormente recolectar datos de los colaboradores de este sector, para continuar se analizará la información recolectada y se propondrán estrategias que permitan mejorar la satisfacción laboral en las industrias pertenecientes al sector papelerero, esto permitirá alcanzar el objetivo específico 3 el cual indica: **Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral.**

Estrategias propuestas para mejorar la satisfacción laboral

Involucramiento del empleado

Esta estrategia se propone con la finalidad de que el empleado participe activamente en las decisiones que se tomen acerca de las actividades laborales, al incluir al colaborador como parte del equipo para tomar decisiones o al considerar sus ideas dentro de la toma de decisiones, el colaborador aceptará de forma positiva y proactivamente el trabajo que haya que realizarse dado que fue él quien también participó de este proceso, además los tomadores de decisiones tendrán una idea más clara de la situación real de la empresa al incluir en sus análisis las ideas del nivel operativo. De esta forma también el colaborador podrá conocer mejor su trabajo, así como podrá tomar proactivamente el reglamento interno de la empresa. Esto en línea con lo expuesto por De la Garza (2007) quien señala que las organizaciones necesitan aplicar el involucramiento ganado y consciente del colaborador, como elemento primordial para alcanzar la eficiencia en las operaciones.

Nivel de confianza

Es un punto importante que influye en la relación entre colaborador – jefe quien debe tener una posición de líder en la organización, no se debe confundir esta confianza con el abuso, sin embargo la misma comprende la satisfacción por parte del colaborador, al sentirse parte del equipo así como también poder sentirse empoderado de su trabajo situación que mejora la actitud del colaborador frente al trabajo, además esta confianza permitirá que la comunicación entre ambos actores sea más fluida dentro de la organización, situación que mejora el clima laboral de la empresa. En esta línea San Martín 2013 señala que las políticas relacionales y la confianza que pudiera existir dentro de la organización aportan significativamente al aumento de la satisfacción en el trabajo.

Flexibilidad Horaria

Poseer un horario adecuado para el desarrollo del trabajo es un factor determinante en la satisfacción laboral, sin embargo, hay trabajos donde los horarios son pocos flexibles, producto del mismo tipo de trabajo, un ejemplo puede ser el horario de los centros comerciales. Sin embargo, la empresa puede ofrecer planes de flexibilización cuando un colaborador desee estudiar o capacitarse, situación que también debería ser relevante para la organización. En este sentido Ibarra y González, (2010) señalan que es relevante indicar que existen algunas formas de flexibilidad laboral, los cuales pudieran incidir positivamente sobre el mercado laboral y los intereses de la empresa.

Organigrama circular

Esta estrategia permite que los empleados no puedan observar jerarquías en los niveles organizacionales, al contrario, este tipo de organigrama muestra un sistema en el que todos los colaboradores están involucrados en la organización. Es complicado romper la idea de la existencia de jerarquías, sin embargo, es una estrategia que se basa en el respeto y el orden. Esto también se relaciona con la libre idea de que todos pueden opinar sobre un asunto laboral, es decir al tener el mismo derecho, pero no las mismas responsabilidades el trabajo se vuelve más llevadero. Vargas, (2012) menciona que la empresa ideal es aquella que no posea niveles ni jefaturas pues el trabajo no necesita de ser vigilado o supervisado cuando este se hace con buena actitud y predisposición.

Plan de vida del empleado

La empresa no puede retener directamente a un colaborador, Sin embargo, indirectamente se puede organizar y proponer estrategias de tal forma de que un empleado no abandone la institución y que más bien se sienta satisfecho con su trabajo y con estabilidad laboral. Para esto lo principal es que este perciba oportunidades de ascenso, es decir, que la empresa constantemente ofrezca oportunidades de crecimiento personal y profesional. Cruz, (2018) Resalta la importancia de este punto al expresar que toda organización debe esforzarse por proporcionar a sus colaboradores unos buenos niveles de calidad de vida laboral, para esto es necesario el control del ambiente interno de las empresas y otros factores como el salarial.

La figura 16 muestra de forma gráfica las estrategias propuestas en el presente estudio.

Figura 16 Estrategias de gestión para la Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia con base en: De la Garza (2007); Ibarra y González, (2010); Vargas, (2012) ; San Martín 2013; Cruz, (2018)

4. Discusión y Conclusiones

Al concluir el presente estudio se puede indicar que la satisfacción laboral es un factor de actualidad y de mucha importancia, el cual debe estar dentro de las planificaciones estratégicas realizadas por las organizaciones, crear un clima laboral y aumentar la satisfacción en los trabajadores es un objetivo que debe ser alcanzado y controlado por las organizaciones. Lo anterior descrito presupone el éxito dentro de la empresa pues al existir un buen clima laboral y una adecuada satisfacción en el trabajo, los colaboradores estarán motivados y con una adecuada actitud frente al trabajo, y como consecuencia la empresa mejorará su productividad e ingresos económicos.

Un primer diagnóstico acerca de la satisfacción laboral en el sector papelerero, desde el punto de vista del empleador demostró adecuados niveles de satisfacción laboral, sin embargo estos niveles durante la pandemia provocada por el virus COVID-19 decayeron ya que por la crisis y recesión económica las empresas papeleras tuvieron que realizar recortes de personal, ajustar la carga horaria en el trabajo entre otras cosas, decisiones que incidieron de forma negativa en la satisfacción laboral de la industria. Sin embargo, desde la percepción de los encuestados de a poco la confianza se empieza a recuperar, generando valor en los empleados y dándoles un plus a sus actividades, lo cual desencadena en un mejor desempeño, más seguridad laboral y mejores resultados para las empresas y/o industrias en general.

Acerca de los factores que inciden en la satisfacción laboral, en primer lugar, se concluye que las empresas del sector poseen buenos niveles de satisfacción laboral. Según la percepción de los colaboradores de las industrias papeleras que formaron parte de la muestra, la industria brinda a sus colaboradores buenos niveles de satisfacción laboral, en todos sus factores siendo estos: capacitación, rol del jefe como líder, ambiente laboral, uniformes, condiciones en los puestos de trabajo, estabilidad laboral, importancia de la actividad que se realiza. Es importante entonces que los líderes de estas

industrias trabajen en planes para mejorar o mantener los buenos niveles de satisfacción laboral que sus colaboradores acreditan.

Se ha logrado determinar en este estudio no solo que la motivación salarial es importante, ya que influye mucho en el rendimiento del equipo empresarial, sino que también es importante la motivación emocional como complemento para una adecuada satisfacción laboral. Lograr despertar grandes sentimientos, ganas y buena actitud en los colaboradores frente al trabajo es un reto que debe buscarse cumplir día a día. En este sentido la investigación concluye proponiendo 5 estrategias para alcanzar y mantener buenos niveles de satisfacción laboral: 1. Involucramiento del empleado; 2. Nivel de confianza; 3. Flexibilidad Horaria; 4. Organigrama circular; 5. Plan de vida del empleado

Referencias

- Aguirre León, G., Serrano Orellana, B., & Sotomayor Pereira, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 9 (1), pp. 187-195. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Amoros Eduardo. (11 junio 2022). Comportamiento organizacional en Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/36.htm>
- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. *Global Journal Of Management And Business Research*, 12(18).
- Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Bustillo, C. (1994). *La Gestión de Recursos Humanos y la Motivación de las personas*. Editorial Capital Humano. España.
- Caballero, K. (2017). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Chiang-Vega, Margarita, Hidalgo-Ortiz, Juan Pablo, & Gómez-Fuentealba, Nelly. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Sao Paulo: Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cruz Velazco, Jessica Esther. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762018000200058
- Cuesta Santos, Armando. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2), 327-353. Epub 05 de diciembre de 2020. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327&lng=es&tlng=es.
- De la Garza Toledo, Enrique. (2007). "Organización y flexibilidad del trabajo, debate teórico y estado de la investigación en México". En *Convenios y Bonos de Productividad en Empresas Mexicanas*. México, Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=4793721&pid=S2007-0705201200010000800014&lng=es
- Ekos. (20 noviembre 2018). Zoom al sector: papel y cartón. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/zoom-al-sector-papel-y-carton#:~:text=La%20industria%20de%20papel%20y,cajas%20de%20almacenamiento%2C%20entre%20otros>.
- Ekos. (27 julio 2021). Tendencias en la industria de papel y cartón. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/tendencias-en-la-industria-de-papel-y-carton>

- Fuentes Navarro, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzal Tenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Fontalvo Herrera, Tomás, De La Hoz Granadillo, Efraín, & Morelos Gómez, José. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Hackman JR, Oldham GR. *Work redesign*. Massachusetts: Adisson-Wesley Reading; 1980.
- Ibarra Cisneros, Manuel Alejandro, & González Torres, Lourdes Alicia. (2010). La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo. *Contaduría y administración*, (231), 33-52. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003&lng=es&tlng=es.
- Ibarra Cisneros, Manuel Alejandro, González Torres, Lourdes Alicia, & Demuner Flores, María del Rosario. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18(35), 107-130. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Labrador Machín, Odalys, Bustio Ramos, Ania, Reyes Hernández, Javier, & Cionza Villalba, Elvira Lolana Carvalhais. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 64-73. Epub 02 de abril de 2019. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000100064&lng=es&tlng=es
- Madero Gómez, Sergio Manuel, & Trevinyo-Rodríguez, Rosa Nelly. (2011). Las recompensas en el trabajo dentro de la empresa familiar mexicana: desde la perspectiva de la generación Y. *Investigación administrativa*, 40(107), 7-18. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782011000100007&lng=es&tlng=es.
- Martínez López, Carlos Raymundo, Martínez Alcántara, Susana, & Méndez Ramírez, Ignacio. (2015). Estímulos económicos, exigencias de trabajo y salud en académicos universitarios mexicanos. *Salud de los Trabajadores*, 23(1), 5-18. Recuperado en 11 de junio de 2022, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000100002&lng=es&tlng=es.
- Martínez, S., Méndez, I. & Murata, Ch. (2011). Becas, estímulos y sus consecuencias sobre el trabajo y la salud de los docentes universitarios. *Reencuentro: Estudios sobre Educación*, 61, 57-70. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34019137008>
- Moccia, Salvatore (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151. <https://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=2699#:~:text=FELICIDAD%20EN%20EL%20TRABAJO&text=Uno%20de%20los%20principales%20objetivos,los%20fundamentos%20de%20la%20felicidad>.
- Ortega Valencia, Á. (2018). Análisis de las variables esenciales que inciden en la satisfacción laboral como contribución a la productividad del trabajo en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Santo Domingo. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12811/1/59357_1.pdf
- Paravic Klijn, Tatiana, & Lagos Garrido, María Elena. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. Epub 28 de enero de 2022. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

- Pérez-Calle, R.D., García-Casarejos, N., y García-Bernal, J. (2021). La empresa española ante la COVID-19: factores de adaptación al nuevo escenario. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), pp. 5-24. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.01>
- Pinilla, A. (2019). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quezada, F. Q. (2017). Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Ángeles (CAVRR). *Horizontes. RAE*. (2022). papel. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2037>
- Robbins. (2009). *Las actitudes y la satisfacción en el trabajo*. En *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- San Martín Gutiérrez, Sonia. (2013). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y administración*, 58(2), 11-38. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200002&lng=es&tlng=es.
- Santana López, Cueva Estrada, Sumba Nacipucha y Delgado Figueroa (2021). El teletrabajo y su incidencia en la percepción de la Felicidad laboral. *Revista Compendium*. Vol.8, No.3, 274-286. <https://doi.org/10.46677/compendium.v8i3.957>
- Salazar EJG, Guerrero PJC, Machado RYB, Cañedo AR. (2009) Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*., 20(4):67-75. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=31225>
- Sánchez-Sellero, M. C. Sánchez-Sellero, P. Cruz-González, M.M. Sánchez-Sellero, F (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE-Revista de Administración de Empresas*. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140507>
- Soria, R. (2008). *Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara, México*. España: Red Académica Iberoamericana Local-Global, Grupo EUMEDNET Universidad de Málaga. https://es.scribd.com/document/359543859/Empr_endurismo-Cultura-Clima-y-ComunicacionOrganizacional-y-Su-Aplicacion-a-La-Pequenay-Mediana-Empresa
- Triola, F. (2009). *Estadística*. Décima edición, México: Pearson Educación. ISBN: 978-970-26-1287-2.
- Vargas Téllez, Juan Alberto. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova scientia*, 4(7), 172-204. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008&lng=es&tlng=es.
- Weinert, B. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder

Anexos 1

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

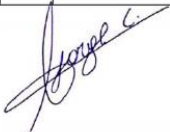
Tema de Artículo académico: Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021.

Autor: Carmen Leonela Jiménez Carpio

Nombre del Instrumento de recolección de datos:

Entrevista para Diagnosticar la realidad actual de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil.

Objetivo General: Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instr umento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
11	✓		✓				✓		
12	✓		✓				✓		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: JORGE CUEVA Profesión: Cargo: DOCENTE Fecha: 21/02/2022						Firma: 		

Observaciones Generales: la herramienta de investigación fue revisada con la estudiante el 16 de febrero de 2022 quien anotó y aplicó acertadamente los cambios sugeridos

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

Tema de Artículo académico: Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021.

Anexo 2

Autor: Carmen Leonela Jiménez Carpio

Nombre del Instrumento de recolección de datos:

Encuesta para: Determinar factores que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil.

Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021.

Objetivo General: Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
11	✓		✓				✓		
12	✓		✓				✓		
13	✓		✓				✓		
14	✓		✓				✓		
15	✓		✓				✓		
16	✓		✓				✓		
17	✓		✓				✓		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: JORGE CUEVA Profesión: Cargo: DOCENTE Fecha: 21/02/2022						Firma: 		

Observaciones Generales: la herramienta de investigación fue revisada con la estudiante el 16 de febrero de 2022 quien anotó y aplicó acertadamente los cambios sugeridos, como recomendación pido que se utilice la escala de Likert para poder valorar las respuestas dentro de la encuesta

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

Anexo 3

Resultados de la aplicación de las entrevistas.

1. ¿Cuál es la situación actual, respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de su sector en el año 2021?

El sector papelerero al igual que cualquier otro sector del aparato productivo ha tenido sus altas y bajas, puesto que también ha sido afectado por la pandemia Covid 19. En el caso particular de este sector, cabe indicar que entre los productos principales que desarrolla están, cuadernos, libros, revistas, calendarios, material POP y otros relacionados. Con el avance tecnológico, algunos de estos elementos antes de pandemia, poco a poco se sentía su desplazamiento por elementos virtuales. Con el cambio operativo debido a las restricciones que se tuvieron que vivir, el sector papelerero también enfrentó una nueva crisis debido a que los elementos productivos anteriormente mencionados fueron reemplazados por recursos virtuales, situación que disminuyó ingresos y por ende se tuvo que hacer recorte del personal.

2. ¿Piensa usted que la estabilidad económica acompañada de la mencionada estabilidad mental es fundamental para que un colaborador se sienta satisfecho laboralmente con su empresa y por ende con su trabajo?

La estabilidad económica es esencial debido a que es un factor primordial para que el colaborador se pueda sentir a gusto.

3. ¿Cree usted que influye en la producción que un colaborador no se encuentre 100% satisfecho con el trabajo o rol que cumple dentro de la empresa?

Claro; su rendimiento no va a ser el óptimo

4. ¿Considera que el puesto en el que actualmente se desempeña es adecuado de acuerdo a sus conocimientos, o piensa que merece ya una oportunidad de escalar internamente en la institución? Explique sus puntos de vista.

En la empresa que me encuentro si he logrado escalar internamente; ingresé solo por 3 meses para cubrir una vacante y debido a mi desenvolvimiento crearon un puesto para poderme dejar fijo; estuve en Cuenta por pagar, luego pasé como analista de costos y actualmente soy el contador de costos.

5. Cuénteme sobre su entorno laboral, su equipo de trabajo (vestimenta) está de acuerdo con los requerimientos de su puesto, los suministros son suficientes, los tiempos son adecuados, entre otras cosas.

El entorno laboral del área contable suele ser un poco estresante debido a los diversos requerimientos que surgen en el día a día. El ambiente con los compañeros es agradable y pues a veces tocar extender la jornada un poco más con la finalidad de poder cumplir con las diversas actividades asignadas

6. Hablemos de su ambiente laboral, ¿Qué tan buena es la relación con sus compañeros?, ¿está satisfecho con el desempeño que desarrollan conjuntamente?

Si, hacemos un excelente equipo de trabajo

7. ¿Qué cambiaría dentro de su entorno laboral, que mantendría, que podría mejorar y que desecharía?

Cambiaría ciertos procesos para tener un mejor tiempo de respuesta en los requerimientos que nos hacen.

8. ¿Está usted satisfecho con la remuneración actual que recibe en su puesto? En el caso de no estarlo, explique los motivos por los que piensa que merece mayor reconocimiento monetario.

Hace poco fui ascendido a contador de costos y el salario por el momento está acorde a mis expectativas.

9. ¿Qué tipo de reconocimiento le gustaría recibir cuando realiza bien su trabajo?, ¿Qué reconocimiento ha recibido en sus años de labor en la industria? y ¿Cree que esto lo motiva a seguir haciendo las cosas bien?

Claro; el salario emocional es muy importante. Con un reconocimiento verbal por parte de los jefes o gerentes es suficiente para entender que estamos haciendo bien las cosas

10. ¿Se siente satisfecho con la estabilidad laboral que la empresa le brinda?

Si; actualmente tengo 10 años laborando dentro de la empresa

11. ¿Cuál fue su percepción acerca de satisfacción laboral que sintieron los trabajadores, (incluyéndose), durante la pandemia?

Nos vimos afectados en todos los aspectos; nos sentíamos desmotivados, pero tocaba seguir trabajando.

12. Cuénteme abiertamente, ¿Qué la empresa puede hacer o mejorar para que los trabajadores se sientan totalmente satisfechos en sus puestos de trabajo?

Reconocer un poco más la entrega de las personas que están comprometidas con la empresa; como indiqué, el salario emocional también es importante.

Anexo 4

1. ¿Cuál es la situación actual, respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de su sector en el año 2021?

Debido a la pandemia se generó recorte de personal, la parte negativa de esto es que las compañías necesitaban tratar de mantener sus costos, especialmente su punto de equilibrio, razón por la cual al poco personal que quedaba lo saturaban de trabajo acumulado y con el mismo sueldo, situación que daba una satisfacción laboral muy desmotivada.

2. ¿Piensa usted que las estabilidades económicas acompañadas de la mencionada estabilidad mental son fundamentales para que un colaborador se sienta satisfecho laboralmente con su empresa y por ende con su trabajo?

Claro que sí, porque teniendo una estabilidad económica siente una estabilidad mental y se siente mucho más satisfecho laboralmente.

3. ¿Cree usted que influye en la producción que un colaborador no se encuentre 100% satisfecho con el trabajo o rol que cumple dentro de la empresa?

Un colaborador no satisfecho con el trabajo que hace no tiene la misma pasión por hacer y cumplir con el trabajo encomendado.

4. ¿Considera que el puesto en el que actualmente se desempeña es adecuado de acorde a sus conocimientos, o piensa que merece ya una oportunidad de escalar internamente en la institución? Explique sus puntos de vista.

Bueno ya escalé un puesto y lo voy a seguir haciendo porque si se puede dar cada día más, y si me siento bien con el puesto que tengo actualmente.

5. Cuénteme sobre su entorno laboral, su equipo de trabajo (vestimenta) está de acorde con los requerimientos de su puesto, los suministros son suficientes, los tiempos son adecuados, entre otras cosas.

El entorno bien, el equipo también la vestimenta a conveniencia también bien y las coordinaciones para que los tiempos se den depende de la programación.

6. Hablemos de su ambiente laboral, ¿Qué tan buena es la relación con sus compañeros?, ¿está satisfecho con el desempeño que desarrollan conjuntamente?

La relación con mis compañeros bien la verdad y hacemos buen equipo.

7. ¿Qué cambiaría dentro de su entorno laboral, que mantendría, que podría mejorar y que desecharía?

Cambiaría los procesos porque son muy engorrosos, mantendría el trabajo en equipo que tenemos, podría mejorar el sistema de procesos ya que eso hace atrasar mucho los tiempos.

8. ¿Está usted satisfecho con la remuneración actual que recibe en su puesto?

En el caso de no estarlo, explique los motivos por los que piensa que merece mayor reconocimiento monetario.

Bueno en la remuneración si considero que debería de revisarse ya que cada temporada abordamos más responsabilidades.

9. ¿Qué tipo de reconocimiento le gustaría recibir cuando realiza bien su trabajo?, ¿Qué reconocimiento ha recibido en sus años de labor en la industria? y ¿Cree que esto lo motiva a seguir haciendo las cosas bien?

Un bono a final de cada temporada, de esta manera incentiva más al trabajador por su esfuerzo realizado en el transcurso de las temporadas las cuales son muy pesadas, ya que se debe abarcar grandes sectores.

10. ¿Se siente satisfecho con la estabilidad laboral que la empresa le brinda

Si porque de eso también depende mucho que el colaborador rinda más.

11. ¿Cuál fue su percepción acerca de satisfacción laboral que sintieron los trabajadores, (incluyéndose), durante la pandemia?

Bueno era incierta ya que un día se decía algo y al otro se cambiaba, pero bueno aquí estamos para seguir adelante.

12. Cuénteme abiertamente, ¿Qué la empresa puede hacer o mejorar para que los trabajadores se sientan totalmente satisfechos en sus puestos de trabajo?

Revisar los sueldos, sería una manera de mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Anexo 5

1. ¿Cuál es la situación actual, respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de su sector en el año 2021?

La pandemia covid 19 provoco disminución de la producción especialmente con los útiles escolares. Pocas empresas pudieron mantenerse operativas, por ende, algunas tuvieron que cerrar, mientras que otras mantuvieron a su personal con ajuste de sueldo. Algunos colaboradores aceptaron esa postura, mientras que otros no.

2. ¿Piensa usted que las estabilidades económicas acompañadas de la mencionada estabilidad mental son fundamentales para que un colaborador se sienta satisfecho laboralmente con su empresa y por ende con su trabajo?

Si, el trabajador debe percibir salario conforme a las actividades que realiza y la carga laboral que recibe para poder así asegurar en este caso la productividad de este, cuando existe mucha carga laboral hay un desequilibrio en su estabilidad económica y por ende esto ha provocado que haya una reducción en su eficiencia y ponerle a bajar la productividad.

3. ¿Cree usted que influye en la producción que un colaborador no se encuentre 100% satisfecho con el trabajo o rol que cumple dentro de la empresa?

La productividad del trabajador está estrictamente relacionada con la satisfacción que tenga dentro de la empresa ya sea al trabajo que realiza o el rol que cumple dentro de la empresa aquí hay 2 aspectos que analizar las actividades que realice dentro de la empresa es corresponde con la carga de trabajo que tenga las actividades que realice para la empresa que le provocan efectos y esta actividad le permitan emprender un desarrollo laboral que esto no se llevaría a cabo si no existe la oportunidad de un crecimiento laboral, si no existe una posibilidad de desarrollo de carrera pues llegará un punto en que en efecto la productividad del trabajador se va a ver afectada porque él se entera de que no está yendo para ningún lado es decir que no está creciendo, que sus esfuerzos no están siendo valorados está haciendo un trabajo repetitivo el cual aporta lo suficiente pero más allá de eso es un trabajo cíclico que no generan ningún tipo de valor.

4. ¿Considera que el puesto en el que actualmente se desempeña es adecuado de acorde a sus conocimientos, o piensa que merece ya una oportunidad de escalar internamente en la institución? Explique sus puntos de vista.

Considero que el cargo que ocupa actualmente pues me permite no solamente utilizar los conocimientos adquiridos a lo largo de mi vida estudiantil y profesional sino también ir adquiriendo nuevos en el ámbito y la aplicación de mi cargo eh tiene correlación con muchas otras áreas entonces se puede producir un feedback bastante enriquecedor a los otros procesos de las otras áreas lo que me permite pues estar en constante desarrollo profesional.

5. Cuénteme sobre su entorno laboral, su equipo de trabajo (vestimenta) está de acorde con los requerimientos de su puesto, los suministros son suficientes, los tiempos son adecuados, entre otras cosas.

Pues considero que es un ambiente laboral bastante bueno en el que el trabajador puede o tener este sentido de permanencia dentro de la empresa en el que puede sentir que sus actividades son valoradas que ejecuta operaciones necesarias para el crecimiento de la compañía, y con respecto al de trabajo pues existen niveles prioritarios para cierto tipo de actividades por ende los tiempos de trabajo difieren dependiendo del cargo dependiendo del área y de otro factor es sentido de urgencia solicitudes de gerencia

6. Hablemos de su ambiente laboral, ¿Qué tan buena es la relación con sus compañeros?, ¿está satisfecho con el desempeño que desarrollan conjuntamente?

Considero que a través de mis compañeros dentro de mí misma área pues me desarrollo profesionalmente día a día aprendemos algo nuevo el uno de cada otro y Así pues nos vamos conjugando dentro de las actividades y las necesidades que tenga el área con respecto a los objetivos y requerimiento que te veo quiero cumplir.

7. ¿Qué cambiaría dentro de su entorno laboral, que mantendría, que podría mejorar y que desecharía?

Pues dentro de mi cargo actual no cambiaría nada porque son cargos bastante establecido de forma muy específica pero en general me podría decir que sería una aplicación un poco más concreta más específica de planes de carrera para con todas las áreas esto permitirá pues a los colaboradores en general seguir mapa de los estándares que tiene que realizarse, con respecto a los objetivos que pudieran llegar a alcanzar si es que cumplen a cabalidad estos desarrollos pues esto les permitirá tener la oportunidad en un futuro de creciendo dentro de la compañía.

8. ¿Está usted satisfecho con la remuneración actual que recibe en su puesto?

Me siento bastante contento con la remuneración que percibe actualmente considero que contempla el esfuerzo y los conocimientos que se necesitan implementarse a través de mi cargo y pues esto representa para mí que la empresa pues me considera un colaborador.

9. ¿Qué tipo de reconocimiento le gustaría recibir cuando realiza bien su trabajo?, ¿Qué reconocimiento ha recibido en sus años de labor en la industria? y ¿Cree que esto lo motiva a seguir haciendo las cosas bien?

Pues reconocimientos, me gustaría recibir dentro del personal y creo que esto se podría aplicar en general a cualquier trabajador sería pues un feedback positivo cuando en efecto realice un buen trabajo enfocando y enfatizando los puntos más alto de su desempeño tratando de buscar que en efecto se mejore la eficiencia de este a través de creando hábitos de aplicación de este tipo de situación.

10. ¿Se siente satisfecho con la estabilidad laboral que la empresa le brinda?

Si me siento Satisfecho con la estabilidad laboral que brinda la empresa la cual tiene procedimientos específicos ya bien establecido para garantizar este tipo de situaciones.

11. ¿Cuál fue su percepción acerca de satisfacción laboral que sintieron los trabajadores, (incluyéndose), durante la pandemia?

Fue uno de los escenarios donde la empresa demostró estar pendiente de sus trabajadores que donde le dio su máximo apoyo al término de estabilidad laboral asegurando por los puestos de trabajo y viendo los mecanismos de la forma pues de darle los mejores la continuidad repetitiva dentro de sus funciones y que no se vea afectado bajo.

12. Cuénteme abiertamente, ¿Qué la empresa puede hacer o mejorar para que los trabajadores se sientan totalmente satisfechos en sus puestos de trabajo?

Pues la empresa podría ser más específica en lo que respecta a diseño de planes de carrera para trabajar y elaborar pues mapas definidos de desarrollo para los trabajadores para que cualquier trabajador en cualquier área pues pueda tener alguna aspiración ya definida con respecto a cómo debe manejarse cómo puede seguir creciendo entre un área y a qué puede aspirar chica que sigue ese camino

Anexos 6

1. ¿Cuál es la situación actual, respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de su sector en el año 2021?

En cuanto a la situación actual manifestó que el sector papelerero al igual que cualquier otro sector atravesó por altas y bajas, ya que antes de la pandemia venían enfrentando una ventaja por la tecnología, cuando llegó la pandemia esa ventaja aumentó y eso hizo que la estabilidad económica del sector se viera afectada, pero eso no hizo que la industria abandonara a sus colaboradores, sino que reformuló su sueldo para así poderlos sostener.

2. ¿Piensa usted que las estabilidades económicas acompañadas de la mencionada estabilidad mental son fundamentales para que un colaborador se sienta satisfecho laboralmente con su empresa y por ende con su trabajo?

Si la estabilidad económica siempre estará alineado hacia la empresa hacia el agradecimiento por la oportunidad de trabajo y el rendimiento, la remuneración no es solamente salarial o monetaria y tienes este incentivos que son emocionales también eso hace la diferencia entre que quieras trabajar en una empresa dando lo mejor de ti o definitivamente solo es un paso hacia ir a otro objetivo donde mejor me pague, el aspecto económico forma parte fundamental de la pirámide que tiene que tener cualquier individuo para poder ser el mejor en lo que hace en su rendimiento y ser un agente de cambio.

3. ¿Cree usted que influye en la producción que un colaborador no se encuentre 100% satisfecho con el trabajo o rol que cumple dentro de la empresa?

Si, el colaborador tiene que estar al 100 % comprometido con la compañía con base de ética y moral para poder contar y así poder trabajar en el equipo.

4. ¿Considera que el puesto en el que actualmente se desempeña es adecuado de acorde a sus conocimientos, o piensa que merece ya una oportunidad de escalar internamente en la institución? Explique sus puntos de vista.

Si, en la actualidad me siento satisfecha con mi puesto de trabajo, ya que he ejecutado 3 cargo dentro de la empresa lo cual ha marcado mi vida personal ya que considero que ha sido como mi universidad de vida y siempre dando lo mejor de mí.

5. Cuénteme sobre su entorno laboral, su equipo de trabajo (vestimenta) está de acorde con los requerimientos de su puesto, los suministros son suficientes, los tiempos son adecuados, entre otras cosas.

Si, mi ambiente laboral me encanta, soy creyente del que el ambiente laboral no espera uno lo trabaja, lo hace y lo aporta, considero que hay cosas que se puede mejorar en aras que la compañía pueda brindar a su equipo de trabajo herramientas más firmes, como en investigación de mercados en mi campo de trabajo y así mis decisiones serían más asertivas.

6. Hablemos de su ambiente laboral, ¿Qué tan buena es la relación con sus compañeros?, ¿está satisfecho con el desempeño que desarrollan conjuntamente?

Estoy de acuerdo, en mi perspectiva mi equipo de trabajo maneja un ambiente laboral sincronizado, estamos bajo un engranaje perfecto, hemos logrado un posicionamiento de marca, que en lo personal ha sido un logro de mis objetivos, ya tener un mercado sobre el 57% de participación de la marca es un logro propuesto el cual beneficia a la empresa.

7. ¿Qué cambiaría dentro de su entorno laboral, que mantendría, que podría mejorar y que desecharía?

Cambiaría la estructura actual postpandemia, con la estructura anterior para poder dar mejores resultados ya que el equipo está un poco desestabilizado, apenas volviendo reestructurarnos. En lo que mantendría sería la fidelidad, el trabajo en conjunto que nos ha tocado pasar al equipo actual para mantener las metas que nos mide presidencia, sino que ese tendón que ayudado a levantar a la empresa ya que se vio afectada por las restricciones, se puede mejorar en las acciones de respuestas hacia el cliente, el tiempo que se perdió durante la pandemia y que podremos recuperar, y lo que podemos desechar sería olvidarnos de los 2 últimos años y enfocarnos en las metas más grandes.

8. ¿Está usted satisfecho con la remuneración actual que recibe en su puesto?

No estoy al 100% satisfecha, antes de la pandemia se iba a hacer una revisión a mi salario que se lo hace anualmente sin embargo pues eso quedó ha segunda orden, como sabemos hubo un recorte de un porcentaje importante al sueldo luego se volvió a recuperar, sin embargo como todos los que estamos acá hemos pasado por situaciones muy complicadas en las cuales pues el músculo financiero a veces no fue acompañado con la economía de cada uno de los empleados, yo creo que es momento de apuntar hacer un gran trabajo y así pueda acceder al ajuste que estaba listo para aprobación y qué se suspendió por el tema de pandemia.

9. ¿Qué tipo de reconocimiento le gustaría recibir cuando realiza bien su trabajo?, ¿Qué reconocimiento ha recibido en sus años de labor en la industria? y ¿Cree que esto lo motiva a seguir haciendo las cosas bien?

El reconocimiento que todo empleado debe recibir viene homologado de 2 maneras el reconocimiento monetario y el reconocimiento emocional, yo siempre he tenido los dos, por el tema de pandemia se han tenido que suspender, ya que en la empresa anualmente realizaba reconocimientos, los que se hacen a los mejores empleados creo que se debería volver a retomar una vez que estamos superando el tema de pandemia,

10. ¿Se siente satisfecho con la estabilidad laboral que la empresa le brinda?

Lo que respecta mi caso si me encuentro satisfecho, mantengo una relación muy cercana a la gerencia general ya que de la mano de la gerencia general fue creado mi cargo hoy por hoy reportó directamente a ellos esta ejecución de cargo, la percepción fue que la compañía tuvo una pérdida importante en el recurso humano gracias a Dios no fueron pérdidas por muertes en pandemia pero nos tuvimos que recortar a un 80% de la estructura que ya teníamos armada en cada uno de los departamentos como parte global de la compañía fue muy complicado como lo fue para el mundo entero sin embargo la empresa decidió conservar las cabezas más importantes de cada departamento y satisfecho con la manera en que se sostuvo durante la pandemia, a pesar de que hemos perdido a gente muy valiosa que hoy por hoy ya no la podemos recuperar pero estas decisiones acertadas han mantenido la empresa a flote y hoy por hoy podemos volver a estar juntos hacia lo que viene nuevamente.

11. ¿Cuál fue su percepción acerca de satisfacción laboral que sintieron los trabajadores, (incluyéndose), durante la pandemia?

Fue uno de los escenarios donde la empresa demostró estar pendiente de sus trabajadores que donde le dio su máximo apoyo al término de estabilidad laboral asegurando por los puestos de trabajo y viendo los mecanismos de la forma pues de darle los mejores la continuidad repetitiva dentro de sus funciones y que no se vea afectado bajo.

12. Cuénteme abiertamente, ¿Qué la empresa puede hacer o mejorar para que los trabajadores se sientan totalmente satisfechos en sus puestos de trabajo?

Bueno es una compañía de puertas abiertas tenemos una estructura bastante plana, la gerencia participa dentro de cada uno de los procesos de la industria que tenemos y pienso que antes años atrás solíamos hacer actividades, hay empleados que van siendo premiados desde los 3 años de su trayectoria creo que el tema emocional post pandemia viene a ser fundamental porque somos sobrevivientes de una pandemia que va a quedar escrita en la historia y considero que se puede mejorar este tema de volver a reunir al equipo volver a crear las actividades que se hacían en cuanto a bonificaciones emocionales y también han sido premiaciones importantes que se reciben no por lo tanto creo que esa parte se puede mejorar y que de seguro se lo va a hacer porque la pandemia los recortó pues creo que papeles se los va a volver a retomar próximamente espero poder estar viva para ver todas esas bonificaciones y nuevos años que le vienen.

Anexos 7

1. ¿Cuál es la situación actual, respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de su sector en el año 2021?

La pandemia provoco una disminución de la producción muy considerable, afectando gravemente la exportación, y llevando a cabo un acumulado de deudas, que a su vez preocupaba a la empresa. Se tuvo que refinanciar la mayoría de ellas para así poder salir adelante. El recorte del personal más la carga laboral extendida por falta de colaborador es algo agotador.

2. ¿Piensa usted que las estabildades económicas acompañadas de la mencionada estabilidad mental son fundamentales para que un colaborador se sienta satisfecho laboralmente con su empresa y por ende con su trabajo?

Sí definitivo la salud es lo primero y la salud mental obviamente, pero esa estabilidad pues le quita ese estrés, esa ansiedad que lo puede distraer de su de su trabajo, entonces es necesario que esté contento y que esté con salud para trabajar bien la tercera

3. ¿Cree usted que influye en la producción que un colaborador no se encuentre 100% satisfecho con el trabajo o rol que cumple dentro de la empresa?

Sí afecta el que un colaborador está insatisfecho porque hará su trabajo de forma pues no tan concluyente como debería hay que tener esos frentes cubiertos para que él se trabaje bien

4. ¿Considera que el puesto en el que actualmente se desempeña es adecuado de acorde a sus conocimientos, o piensa que merece ya una oportunidad de escalar internamente en la institución? Explique sus puntos de vista.

En mi caso yo creo que es adecuado yo creo que es calado bastante dentro de la institución queda sin embargo siempre se puede hacer más sin embargo desde este momento apropiado.

5. Cuénteme sobre su entorno laboral, su equipo de trabajo (vestimenta) está de acorde con los requerimientos de su puesto, los suministros son suficientes, los tiempos son adecuados, entre otras cosas.

Si, mi ambiente laboral me encanta, soy creyente del que el ambiente laboral no espera uno lo trabaja, lo hace y lo aporta, considero que hay cosas que se puede mejorar en aras que la compañía pueda brindar a su equipo de trabajo herramientas más firmes, como en investigación de mercados en mi campo de trabajo y así mis decisiones serían más asertivas.

6. Hablemos de su ambiente laboral, ¿Qué tan buena es la relación con sus compañeros?, ¿está satisfecho con el desempeño que desarrollan conjuntamente?

Sí estamos satisfechos en conjunto general los logros son tangibles y eso nos pone contento, oportunidades de mejora hay en todo momento y a cada rato más eso no significa que estamos satisfechos con el equipo que siempre puede mejorar.

7. ¿Qué cambiaría dentro de su entorno laboral, que mantendría, que podría mejorar y que desecharía?

Pues dentro de mi cargo actual no cambiaría nada porque son cargos bastante establecido de forma muy específica pero en general me podría decir que sería una aplicación un poco más concreta más específica de planes de carrera para con todas las áreas esto permitirá pues a los colaboradores en general seguir mapa de los estándares que tiene que realizarse, con respecto a los objetivos que pudieran llegar a alcanzar si es que cumplen a cabalidad estos desarrollos pues esto les permitirá tener la oportunidad en un futuro de creciendo dentro de la compañía.

8. ¿Está usted satisfecho con la remuneración actual que recibe en su puesto?

Si estamos satisfecho considerando la situación si no hubiera pasado la pandemia pues hubiéramos tenido acceso a ciertas mejoras no de momento pues estamos bien y esperamos que los tiempos mejoren la recesión en cambio un poco y que podamos acceder a alguna mejor hablo de forma general

9. ¿Qué tipo de reconocimiento le gustaría recibir cuando realiza bien su trabajo?, ¿Qué reconocimiento ha recibido en sus años de labor en la industria? y ¿Cree que esto lo motiva a seguir haciendo las cosas bien?

Un reconocimiento monetario al final de cada temporada, de esta amenera incentiva más al trabajador por su esfuerzo realizado en el trascurso de las temporadas las cuales son muy pesadas, ya que se debe abarcar grandes sectores.

10. ¿Se siente satisfecho con la estabilidad laboral que la empresa le brinda?

Si me siento Satisfecho con la estabilidad laboral que brinda la empresa la cual tiene procedimientos específicos ya bien establecido para garantizar este tipo de situaciones.

11. ¿Cuál fue su percepción acerca de satisfacción laboral que sintieron los trabajadores, (incluyéndose), durante la pandemia?

Nos vimos afectados en todos los aspectos; nos sentíamos desmotivados, pero tocaba seguir trabajando

12. Cuénteme abiertamente, ¿Qué la empresa puede hacer o mejorar para que los trabajadores se sientan totalmente satisfechos en sus puestos de trabajo?
Eliminando procesos no necesarios y ajustando los niveles salariales sería una de las mejoras más resaltables que la empresa podría realizar, de esta manera seríamos más eficientes.