

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis de satisfacción laboral en la industria textil en la ciudad de
Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Rubén Estevan Toledo González

Guatemala, mayo de 2019

**Análisis de satisfacción laboral en la industria textil en la ciudad de
Guatemala**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Rubén Estevan Toledo González

Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez (**asesor**)

M.Sc. Edna de Juárez (**revisora**)

Guatemala, mayo de 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONOMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Samuel Aron Zabala Vásquez

Coordinador

Guatemala 01 de marzo de 2018

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy Rubén Estevan Toledo González del artículo científico titulado **“Análisis de la satisfacción laboral en la industria textil en la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Rubén Estevan Toledo González
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 201300280

REF.:C.C.E.E.ADMON.CT.A02-PD.010.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 15 de mayo de 2019**

DICTAMEN

Tutor: M.Sc. Edna Miranda de Juárez
Revisor: Lic. Josué Zabala Vásquez
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas.

Tesis titulada: "Análisis de satisfacción laboral de la industria textil en la ciudad de Guatemala".

Presentada por: Rubén Estevan Toledo González.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado.



CIENCIAS ECONÓMICAS
DECANO

M.A. Ronaldo Antonio Chon Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 12 de marzo de 2018

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Análisis de Satisfacción Laboral en la industria textil en la ciudad de Guatemala”**, realizada por Rubén Estevan Toledo González, carné 201300280, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez
Colegiado Activo 15017

Guatemala, 16 de abril de 2018

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

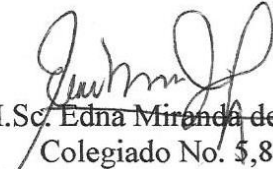
Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico titulado **“Análisis de satisfacción laboral en la industria textil en la ciudad de Guatemala”** realizado por Rubén Estevan Toledo González carné No. 201300280, estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,


M.Sc. Edna Miranda de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

A Dios

Por darme fortaleza y sabiduría para lograr poder lograr mis mis metas y su apoyo incondicional.

A mi familia

Por estar incondicionalmente a mi lado, dándome el apoyo y animo necesario que fue determinante para la culminación de mi carrera.

Contenido

| | Página |
|---|---------------|
| Abstract | i |
| Introducción | ii |
| 1. Metodología | 1 |
| 1.1 Planteamiento del Problema | 1 |
| 1.2 Pregunta de investigación | 1 |
| 1.3 Objetivos de investigación | 2 |
| 1.3.1 Objetivo General | |
| 1.3.2 Objetivos específicos | |
| 1.4 Definición del tipo de investigación | 2 |
| 1.4.1 Investigación descriptiva | |
| 1.5 Sujeto de investigación | 3 |
| 1.6 Alcance de la investigación | 3 |
| 1.6.1 Temporal | |
| 1.6.2 Geográfica | |
| 1.7 Definición de la muestra | 3 |
| 1.7.1 Muestra para población infinita | |
| 1.8 Definición de los instrumentos de investigación | 4 |
| 1.9 Recolección de datos | 4 |
| 1.10 Procesamiento y análisis de datos | 4 |
| 2. Resultados | 6 |
| 2.1. Presentación de resultados | 6 |
| 3. Discusión y conclusiones | 16 |
| 3.1 Extrapolación | 16 |
| 3.2 Hallazgos y análisis general | 20 |
| 3.3 Conclusiones | 21 |

| | |
|-----------------------|----|
| 4. Referencias | 22 |
| 5. Anexos | 23 |

Abstract

Actualmente resulta difícil encontrar una empresa textil donde los colaboradores tengan un alto nivel de satisfacción laboral que garantice a las organizaciones eficiencia, productividad, compromiso, puntualidad, ya que cada día los directivos no consideran importante el tema.

A partir de que la satisfacción laboral en la industria textil puede generar pérdidas económicas, cobra relevancia, ya que está relacionada íntimamente con el compromiso y la productividad, de eso depende el éxito de una organización.

En la ciudad de Guatemala, la industria textil es fuente de empleo para más de 90,000 personas, es una de los mayores generadores de divisas para el país, siendo un producto que más exportan. Por tanto, es una industria en crecimiento, por tal motivo se realizó un análisis sobre la satisfacción laboral. Se consultó a los colaboradores de la industria textil para obtener datos relevantes que permitan un análisis más concreto.

Introducción

El presente documento se realizó con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores de las empresas textiles en la ciudad de Guatemala, debido a que es un sector empresarial que aporta de gran manera a la economía de Guatemala. La satisfacción de los colaboradores es un factor fundamental para incrementar la productividad de la industria textil.

El documento comprende una serie de tres capítulos abordados de la siguiente manera:

El capítulo 1 llamado Metodología, en este apartado se diseña la investigación y se define los objetivos, tanto general como específicos, los cuales determinan cuál debería ser la población de estudio adecuada, al analizar que dentro de los objetivos específicos se encuentra la determinación del nivel de satisfacción de los colaboradores de la industria textil, se define a este como un sujeto de investigación, asimismo establecer en nivel de percepción de estabilidad laboral de los colaboradores de la industria textil en la ciudad de Guatemala

En el capítulo 2 llamado Resultados, luego de proceder a la recopilación de datos, a partir de los dos instrumentos diseñados en la fase de Metodología, se tabula la información obtenida y se presentó en gráficas analizadas, en las encuestas.

En el capítulo 3 llamado Discusión, se da inicio con la extrapolación se compararon los resultados obtenidos en la investigación contra la opinión de expertos recogida en libros de texto, con la finalidad de dar un preámbulo a un análisis bien fundamentado.

Finalmente se presentan las conclusiones, las cuales responden a los objetivos de la investigación, para sustentar que el trabajo desarrollado cumplió con las expectativas planteadas desde un inicio.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del Problema

La satisfacción laboral es la condición óptima en la que un colaborador se siente a gusto y puede desarrollar sus competencias de una mejor manera. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

La satisfacción laboral es importante para las empresas porque permite saber si están trabajando en un clima laboral adecuado donde los colaboradores tengan un desempeño eficiente y logren cumplir las metas de no ser así es muy probable que los objetivos de la empresa no se cumplan y que incluso puede afectar el área financiera. El éxito de una organización está estrechamente relacionado con el grado de conformidad de los que trabajan en ella.

La industria textil en la ciudad de Guatemala brinda oportunidades laborales alrededor de 450 colaboradores de las cuales es importante saber el entorno de la industria que aporta tanto en la economía de Guatemala donde es importante determinar que el colaborador se sienta satisfecho en su área laboral y así mismo conocer cómo repercute la satisfacción laboral en la productividad. La satisfacción laboral en la industria textil en la ciudad de Guatemala se ha ido perdiendo debido a que algunos colaboradores pueden sentirse frustrados debido a que no tienen oportunidades de crecimiento, aumento de salarios o mal clima laboral.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral actual de los colaboradores de la Industria Textil en la Ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción laboral actual de los colaboradores de la Industria Textil en la Ciudad de Guatemala

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer la percepción del colaborador sobre las condiciones del entorno físico de trabajo
- Determinar el nivel de motivación actual de los colaboradores
- Determinar la percepción de estabilidad laboral que tiene el colaborador actualmente

1.4 Definición del Tipo de Investigación

1.4.1 Investigación Descriptiva

Se desarrolló una Investigación Descriptiva, ya que este tipo de investigación permite recopilar datos sobre un tema, sin que se influya o se haga un cambio en el mismo, simplemente se describe el comportamiento actual.

En el caso del tema “Análisis de Satisfacción Laboral en la industria textil de la Ciudad de Guatemala”, se determinó cuál es el nivel de satisfacción actual de los colaboradores, y se desarrollaron conclusiones y recomendaciones sobre la base de este diagnóstico pero no se pretendió realizar ningún cambio a la situación actual, solamente describirla y ser un primer estudio para que se puedan tomar acciones posteriores en otras investigaciones futuras.

1.5 Sujetos de Investigación

El análisis de satisfacción laboral en la industria textil en la ciudad de Guatemala va dirigido a los colaboradores de las empresas de la industria textil desde los directivos hasta los operadores, secretarias, bodegueros, contadores para determinar el grado de satisfacción laboral.

1.6 Alcance de la Investigación

1.6.1 Temporal

La recolección de datos se desarrolló en los meses de noviembre y diciembre del año 2017.

1.6.2 Geográfico

Se realizó la investigación específicamente en todas las empresas textiles privadas ubicadas en zona 7 de Mixco Colonia El Rosario del departamento de Guatemala.

1.7 Definición de la Muestra

1.7.1 Muestra para población finita

Se utilizó el nivel de confianza de 92% con un margen de error de 8 que da como resultado encuestar a 66 colaboradores % en la industria textil de la ciudad de Guatemala.

Formula finita

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{[e^2(N-1) + [Z^2 * p * q]]} \quad n = \frac{1.75^2 * 150 * 0.5 * 0.5}{[0.08^2(150-1) + [1.75^2 * 0.5 * 0.5]]} = 66$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

N= Población

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fallo

e= margen de error

n= 66

Z= 92

N= 150

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.08%

1.8 Definir Instrumentos de Investigación

Instrumento 1:

Cuestionario a Clientes

Se realizó un cuestionario de 10 preguntas dirigidas a los colaboradores de las industrias textiles de Mixco de la ciudad de Guatemala. Este instrumento nos permitió recopilar información específica sobre la digitación de documentos. Se utilizó una escala nominal para el diseño.

1.9 Recolección de Datos

Se realizó la encuesta en la industria textil en 12 Calle Zona 3 de Mixco Colonia El Rosario Ciudad de Guatemala. El proceso de redacción se realizó con 66 colaboradores del área operativo la semana del 6 de noviembre al 12 de noviembre del 2017. Se solicitó autorización a la empresa textil en el área geográfica delimitada previamente, para poder encuestar a los colaboradores.

1.10 Procesamiento y Análisis de Datos

Se realizó un vaciado de datos en hojas de cálculo electrónicas, luego se determinaron porcentajes de respuesta de cada interrogante planteada a los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Guatemala.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta

| Pregunta | Sí | No |
|--|-----------|-----------|
| 1. ¿Tiene conocimiento sobre la satisfacción laboral? | 60 | 6 |
| 2. ¿Recibe algún tipo de capacitación en su área laboral? | 40 | 26 |
| 3. ¿Se encuentra satisfecho en su área de trabajo? | 26 | 40 |
| 4. ¿Considera que sus directivos lo motivan en su área de trabajo? | 46 | 20 |
| 5. ¿Cree que la empresa donde labora le da importancia a la satisfacción laboral? | 45 | 21 |
| 6. ¿Mejoraría algo en su entorno físico de trabajo? | 50 | 16 |
| 7. ¿Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar de manera eficiente su trabajo? | 22 | 44 |
| 8. ¿Ha tenido oportunidades de crecimiento en la empresa donde labora? | 18 | 48 |
| 9. ¿Se siente identificado con los objetivos de la empresa? | 23 | 43 |
| 10. ¿Disfruta haciendo su trabajo? | 55 | 11 |

Capítulo 2

Resultados

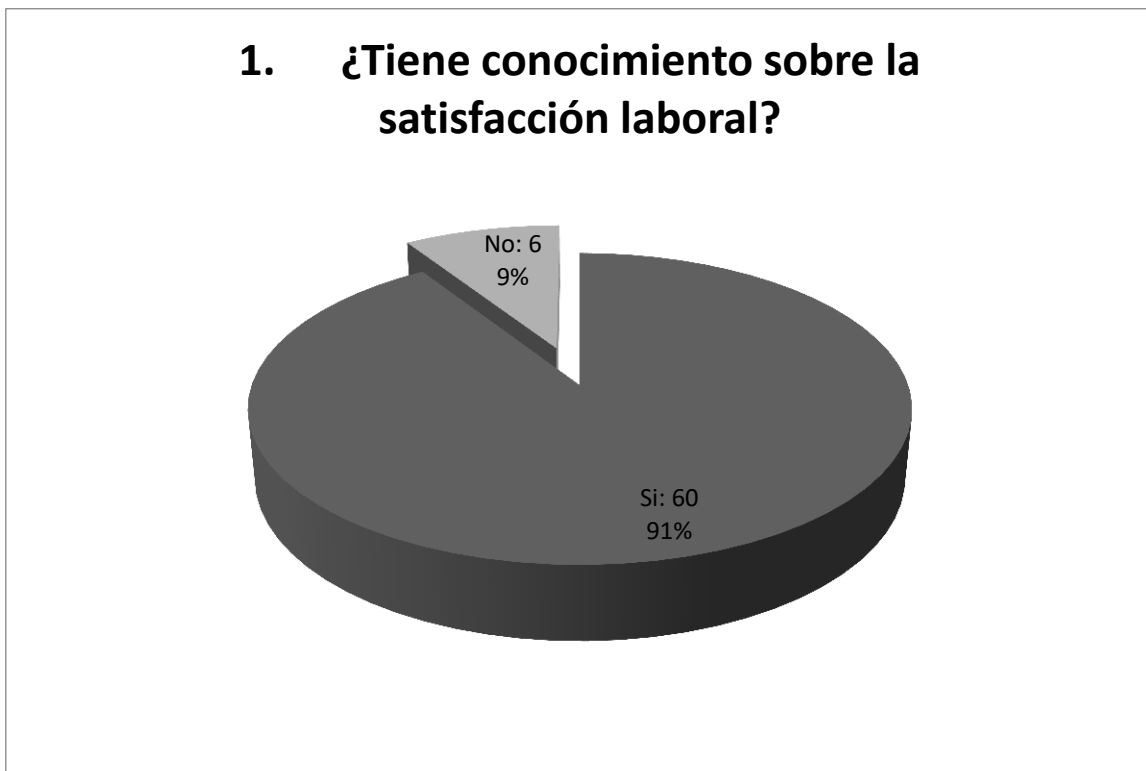
2.1 Presentación de Resultados

2.1.1 Cuestionario a Clientes

Con el objetivo de conocer la perspectiva de los colaboradores de las empresas textiles en la ciudad de Guatemala, se desarrolló una encuesta a los colaboradores, con 10 preguntas, a continuación, se presentan los resultados

Ilustración No. 1

Gráfica 1



Fuente: elaboración propia

Generalmente los colaboradores de las empresas textiles tienen conocimiento sobre la satisfacción laboral, sin embargo, no se puede asumir que la rapidez de este es aceptable, ya que

las personas que no tiene satisfacción laboral en su área de trabajo, laboran en la empresa por necesidad y no por estar satisfecho en su puesto de trabajo.

Ilustración No. 2

Gráfica 2

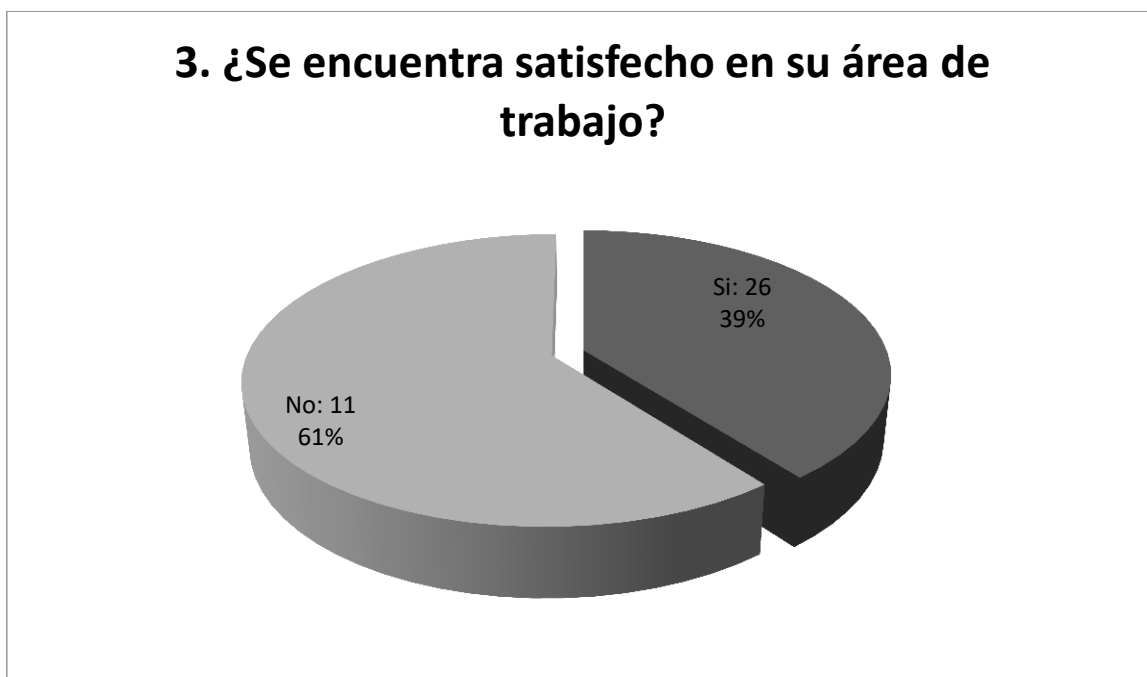


Fuente: elaboración propia

A pesar de que el porcentaje es alto de que los colaboradores de las empresas textiles en la ciudad de Guatemala muestran que reciben capacitación en su área laboral, es muy considerable la cantidad representada por el desinterés en los colaboradores por las capacitaciones recibidas.

Ilustración No. 3

Gráfica 3



Fuente: elaboración propia

Del 100% de la población se vio que el 39% de los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Guatemala se encuentran satisfechos en su área de trabajo y el 61% no se encuentran satisfechos en su área de trabajo.

Ilustración No. 4

Gráfica 4

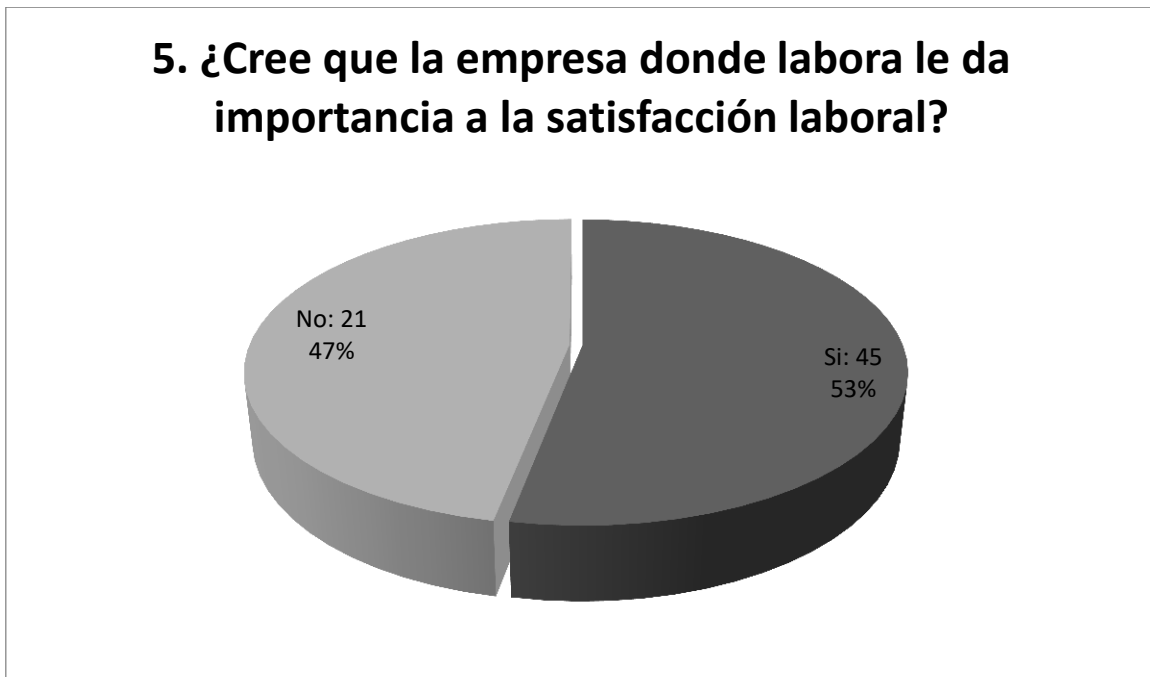


Fuente: elaboración propia

Los colaboradores en las empresas textiles de la ciudad de Guatemala en preguntas anteriores han mostrado insatisfacción laboral. Una de las causas de ese resultado es que el 44% de los directivos no los motivan en su área laboral.

Ilustración No. 5

Gráfica 5



Fuente: elaboración propia

Del 100% de la población se vio que el 53% de los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Guatemala creen que la empresa donde laboran le da importancia a la satisfacción laboral y el 47% creen que la empresa donde laboran no le da importancia a la satisfacción laboral

Ilustración No. 6

Gráfica 6

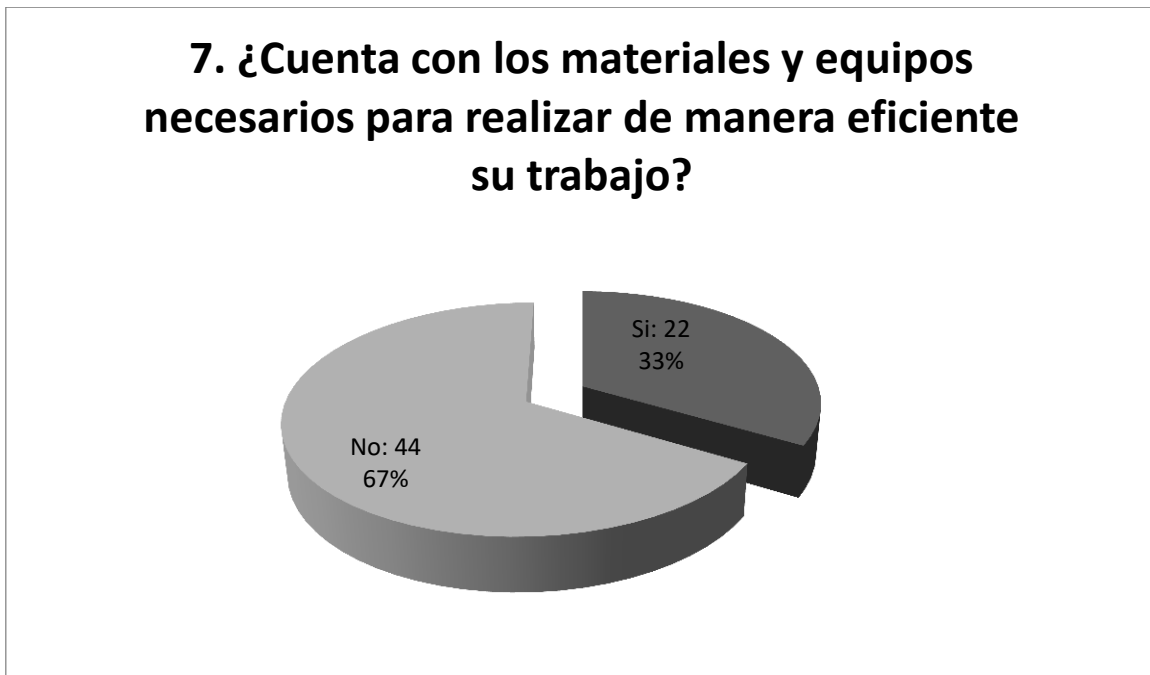


Fuente: elaboración propia

En la industria textil el 76% de los colaboradores mejorarían su entorno físico de trabajo por lo que los directivos deberían considerar cómo mejorarlo.

Ilustración No. 7

Gráfica 7



Fuente: elaboración propia

Del 100% de la población se vio que el 33% de los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Guatemala cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar de manera eficiente su trabajo el 67% no cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar de manera eficiente su trabajo.

Ilustración No. 8

Gráfica 8

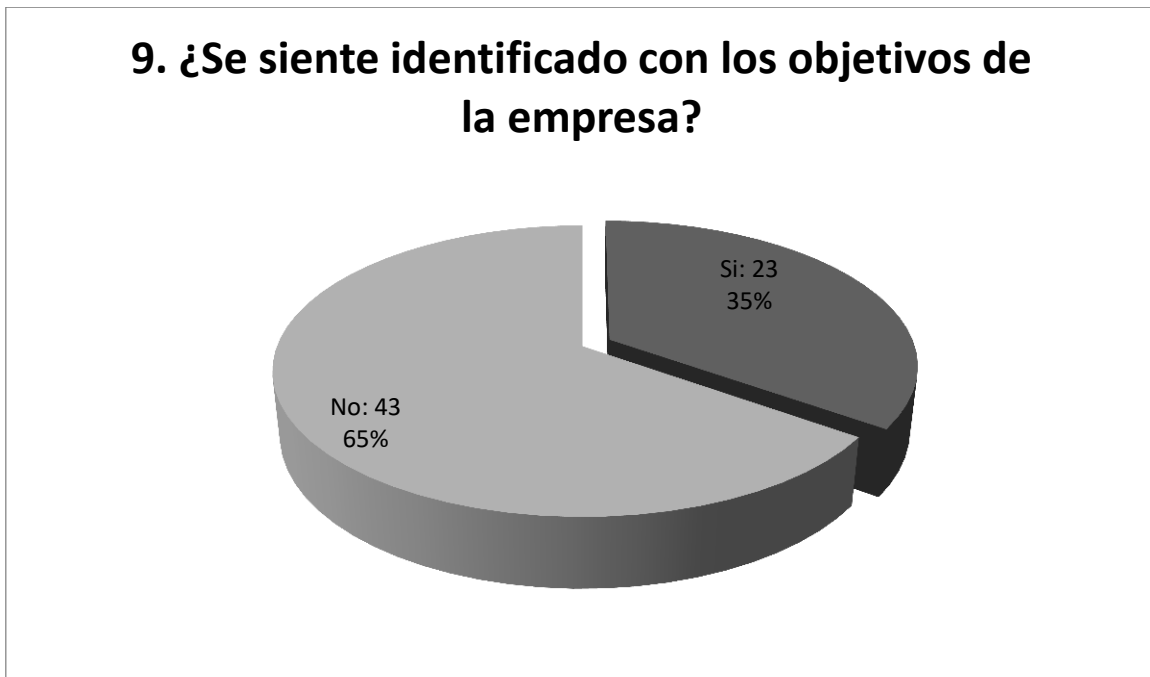


Fuente: elaboración propia

Del 100% de la población se vio que el 27% de los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Guatemala han tenido oportunidad de crecimiento en la empresa donde labora y el 73% no han tenido oportunidad de crecimiento donde labora. En la industria textil la mayoría de los colaboradores son operadores por lo que no hay mucha oportunidad de crecimiento.

Ilustración No. 9

Gráfica 9



Fuente: elaboración propia

Del 100% de la población se vio que el 35% de los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Guatemala se sienten identificados con los objetivos de la empresa y el 65% no se siente identificado con los objetivos de la empresa donde labora. Eso puede repercutir de manera negativa a la empresa debido a que los colaboradores que no se sienten identificados con los objetivos de la empresa puede que tengan un rendimiento bajo en su área laboral.

Ilustración No. 10

Gráfica 10



Fuente: elaboración propia

Del 100% de la población se vio que el 49% de los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Guatemala disfrutaban haciendo su trabajo y el 51% de los colaboradores en las empresas textiles no disfrutaban haciendo su trabajo.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

A pesar de que, se evidencia que, en las empresas textiles de la ciudad de Guatemala, la mayor parte de los colaboradores muestran conocimiento de la satisfacción laboral, existe una considerable parte de los colaboradores que no se muestra satisfechos en su área laboral.

La satisfacción laboral es importante, si se analiza la siguiente perspectiva: “Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.” (Satisfacción laboral y productividad, 2000) La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” (Sikula, 1992, 2006 p. 47).

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

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

Señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. (Wright y Davis 2003, p. 70)

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

La satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”. (Lee y Chang 2008, p733).

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

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

Se señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. (Koontz y O’Donell Chiavenato 1986, p. 48)

La satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”. (Galup, Klein y Jiang, 2008, p. 58)

Koontz y O’Donell Morillo definen la satisfacción laboral como:

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

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

Al observar el sector de las empresas textiles de la Ciudad de Guatemala, se puede constatar que en cuestión de la insatisfacción laboral en la industria textil puede repercutir de gran manera en la productividad de las empresas ya que un colaborador satisfecho en su área laboral será un colaborador eficiente y eficaz.

Las empresas textiles en la ciudad de Guatemala no tienen contemplado entre sus prácticas la importancia de mejorar el entorno físico de trabajo para mejorar el clima organizacional. Al momento de mejorar el clima organizacional en las industrias textiles los colaboradores podrían sentirse motivados y satisfechos por lo que tendrían una mejora eficiente en su área laboral.

Por su parte la OMS define como entorno físico de trabajo:

La parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreo humanos o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos, materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores. (2010:95).

Adicional se “refiere que los diversos factores ambientales pueden generar un gran impacto en la vida de los individuos, e incidir en diferentes aspectos, desde el comportamiento general hasta en la salud física, psicológica y social de los individuos.” (Mejía 2010).

También Wright y Davis señalan que:

El ambiente de trabajo está compuesto de dos componentes: las características del trabajo y el contexto del trabajo. Mientras que el primero describe cómo los aspectos del trabajo o la tarea de un individuo contribuyen a encontrarle sentido al trabajo, hacerle crecer y desarrollarse; las variables del contexto de trabajo corresponden a las características de la organización, tales como son los sistemas de recompensa o los grados de formalización, en los cuales los empleados deben desempeñar sus labores. La combinación de ambos representa factores externos al empleado que, llevarán a que éste forje su satisfacción laboral” (2003: 72).

Se determinó que los gerentes de las industrias textiles en la ciudad de Guatemala no tienen contemplado el mejoramiento de entorno físico del trabajo, las causas pueden ser que los gerentes no lo ven como una inversión si no como un gasto. Al mejorar el entorno físico aumentará la satisfacción laboral de los colaboradores por lo que tendrán un mayor rendimiento laboral.

La mayor parte de la población de los colaboradores de la industria textil en la ciudad de Guatemala no se sienten identificados con los objetivos de la empresa, existe la posibilidad de que no se sientan identificados con los objetivos de la empresa debido a que los gerentes no transmiten los objetivos de la empresa y los gerentes no le dan la debida importancia.

Los objetivos de la empresa son importantes si se define un objetivo como un "resultado que se desea lograr" (Byars, 1984)

Como "los fines hacia los cuales se dirige el comportamiento de una organización" (Duncan, 1975; Glueck, 1980), También "como una medida de eficiencia del proceso de conversión de recursos" (Ansoff, 1976).

Las funciones que los objetivos desempeñan: guiar y coordinar las decisiones y las acciones en el seno de la empresa, proporcionar una base de evaluación y control de los resultados obtenidos, motivar a los miembros de la empresa por el conocimiento, entendimiento y aceptación de sus metas, transmitir al exterior (proveedores, clientes, competidores, sociedad en general) las intenciones de la empresa, en busca de apoyos y de imagen.

Dentro de las ciencias de la organización, la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operación de la felicidad en el lugar de trabajo (Wright y Bonett, 2007:143).

Con base en la revisión de los artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo "satisfacción laboral".

Debido a la falta de que los colaboradores de la industria textil no se sienten identificados con los objetivos de la empresa no tienen el compromiso de hacer bien su trabajo, menor eficiencia en el trabajo. Los gerentes no evalúan la importancia de la identificación de los objetivos con los colaboradores y los gerentes no conocen a ciencia cierta cuál es el impacto que esto puede tener en su negocio. Existen Gerentes que no se enteran que los equipos de trabajo no saben cuáles son los objetivos de la empresa.

El 51% de los colaboradores de la industria textil en la ciudad de Guatemala no disfrutan haciendo su trabajo, se observó que los colaboradores que no disfrutan su trabajo son personas que trabajan por necesidad, que no reciben motivación de sus directivos y no cuentan con el equipo necesario en su área laboral.

Julian Perez Porto argumento que:

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, cuando el grado de satisfacción laboral es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

Es sumamente preocupante que los altos directivos de las empresas de la industria textil en Guatemala no se dan la tarea en tratar de mejorar la satisfacción laboral en sus empresas, se determinó que la persona que disfruta haciendo su trabajo, tiene mayor compromiso con la empresa lo cual a corto y largo plazo es un beneficio para la industria textil ya que teniendo una alta productividad en el trabajo lograra una mejor rentabilidad.

3.2 Hallazgos y Análisis General

Con relación al tema del análisis de satisfacción laboral en los colaboradores de la industria textil en la en la ciudad de Guatemala, luego de proceder a un trabajo de campo en el cual se desarrollaron los instrumentos diseñados para recopilar información, y posteriormente desarrollada una extrapolación en la que se compararon los resultados con la literatura de expertos en el tema, se puede mencionar una serie de hallazgos relevantes, principalmente que los clientes no muestran una entera satisfacción en el servicio y que a su vez los directivos de estas empresas no están tomando acciones correctivas.

La satisfacción laboral en los colaboradores de la industria textil de la ciudad de Guatemala se ha logrado determinar que el porcentaje de insatisfacción laboral es alto, los directivos son indiferentes en ese tema. La productividad en la industria textil va de la mano con la satisfacción laboral ya que si los coladores tienen insatisfacción laboral la productividad es baja.

Se ve que hoy en día la satisfacción laboral lo ven como un tema no esencial para la industria textil, están enfocados en solamente llegar a las metas establecidas de producción. Un cambio importante para la industria textil es el cambio de mentalidad de los altos directivos para trasladar ese cambio a los operarios y de esa manera lograr incrementar la productividad, mejorando el clima laboral.

En el sector textil en la Ciudad de Guatemala se ha logrado observar que un colaborador satisfecho es un 60% más eficiente en su área laboral. Hoy en día los directivos de la industria textil en la ciudad de Guatemala no se preocupan por la satisfacción laboral ni han hecho acciones para mejorarlo, será la empresa textil que decida cambiar el enfoque donde el colaborador se sienta satisfecho y logre incrementar su productividad donde repercutirá en sus ventas generando una ventaja competitiva.

3.3 Conclusiones

1. Los colaboradores de las empresas textiles en la ciudad de Guatemala muestran un alto grado de insatisfacción laboral. Esto debido, principalmente, a poco interés de parte de los directivos en el crecimiento de los colaboradores de la industria textil.
2. Los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Guatemala tienen una mal percepción sobre las condiciones del entorno físico de trabajo debido a que no cuentan con las herramientas necesarias en su área laboral por lo que no pueden realizar su trabajo de una manera eficiente
3. Los colaboradores de la industria textil muestran un nivel bajo de motivación ya que como aspectos negativos se logró observar que no contaban con las herramientas necesarias para realizar su trabajo, además, así como lo directivos no motivan a su personal.
4. La percepción de la estabilidad laboral de los colaboradores en la industria textil es baja. Una de las principales razones que genera inestabilidad laboral es que no tienen oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, además un alto porcentaje de los colaboradores de las industrias textiles no se sienten identificados con los objetivos de la empresa.

Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Olivares García, Mauricio Gerardo. (2012). *El compromiso organizacional y satisfacción laboral*. México: Editorial EAE
2. Patlan Pérez Juana. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. (Tercera ed) México: Editorial el Manual Moderno.
3. Robbins Stephen & Coulter Mary. (2010). *Libro de Administración*. (Décima Edición). México: Pearson Education
4. Zarate Pérez Lilia Susana. (2013). *El estrés y la satisfacción laboral*. España: Editorial Académica Española.

4.2 Digitales

5. Bass, B (2007) *Satisfacción laboral y productividad*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
6. Gamboa Erick Joé (2010) *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado: 04.09.10
<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
7. Pérez Vilar Pablo Sebastián (2009) *Satisfacción laboral: Revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral*.
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
8. Wright y Bonett, 2007 *Satisfacción laboral: Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad*. Recuperado:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000500005

Anexos

Anexo 1 – Cuestionario pasado a los colaboradores

No. _____

Encuesta

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas, marque con una “X” en la opción que se adapte mejor a su criterio.

Motivo de su visita: _____

1. ¿Tiene conocimiento sobre la satisfacción laboral?

Sí No

2. ¿Recibe algún tipo de capacitación en su área laboral?

Sí No

3. ¿Se encuentra satisfecho en su área de trabajo?

Sí No

4. ¿Considera que sus directivos lo motivan en su área de trabajo?

Sí No

5. ¿Cree que la empresa donde labora le da importancia a la satisfacción laboral?

Sí No

6. ¿Mejoraría algo en su entorno físico de trabajo?

Sí No

7. ¿Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar de manera eficiente su trabajo?

Sí No

8. ¿Ha tenido oportunidades de crecimiento en la empresa donde labora?

Sí No

9. ¿Se siente identificado con los objetivos de la empresa?

Sí No

10. ¿Disfruta haciendo su trabajo?

Sí

No