



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIAL
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL
ES Y POLÍTICAS**

TEMA:

**Análisis de la Satisfacción laboral de los colaboradores en
una empresa de la ciudad de Machala.**

AUTOR:

Añazco Romero, Mónica Pamela

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTOR:

Mejía Ospina, Paola Ximena

Guayaquil, Ecuador

07 de septiembre del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Añazco Romero, Mónica Pamela**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. _____
Mejía Ospina, Paola Ximena

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, 07 de septiembre del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Añazco Romero, Mónica Pamela

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Análisis de la Satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de la ciudad de Machala**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los siete días del mes de septiembre del año 2023

LA AUTORA

f. _____
Añazco Romero, Mónica Pamela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Añazco Romero, Mónica Pamela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Análisis de la Satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de la ciudad de Machala**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los siete días del mes de septiembre del año 2023

LA AUTORA:

f. _____

Añazco Romero, Mónica Pamela

REPORTE URKUND



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Tesis Monica Añezco

Tesis de satisfacción Laboral

1%
Similitudes



15% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Plantilla de Trabajo Titulación Trabajo Social
ultimo 07 09 2023 - copia1.doc
ID del documento: d11d17b25a06da025da4623c5b1cda889216f23
Tamaño del documento original: 1,48 MB
Autor: MONICA PAMELA

Depositante: MONICA PAMELA
Fecha de depósito: 24/9/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 25/9/2023

Número de palabras: 16.919
Número de caracteres: 110.556

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucp.edu.pe https://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1337/1012 RODRIGUEZ WILSON Y BORDA CRISTIAN 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (70 palabras)
2	repositorio.pucesa.edu.ec Repositorio PUCESA: Análisis de la satisfacción laboral... https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/12345678901234567890	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

FIRMA ESTUDIANTE

Añezco Romero, Mónica Pamela

Estudiante Trabajo Social Semestre A-2023

FIRMAS DOCENTES

Lcda. Paola Mejía, Mgs.
Tutora Semestre A-2023

Lcda. Gilda Valenzuela, Mgs.
Coordinadora UTE A-2023

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza para poder cumplir uno de mis objetivos personales.

Agradezco a mis hijas y esposo que han estado en toda mi trayectoria profesional brindándome su amor y apoyo incondicional y quienes han sido mi mayor motor para poder cumplir con mi objetivo personal y profesional.

Agradezco a mis padres y hermanos que siempre con los consejos y palabras apropiadas me impulsaron a seguir adelante para cumplir con mis estudios.

Agradezco a mi segunda familia, mi Empresa Camporo S.A., quienes me apoyaron en la culminación de mi carrera y en especial a mi jefe el Ing. Javier Fernández quien creyó en mí.

Agradezco a todos los docentes y tutora por sus enseñanzas y sobre todo su paciencia en toda la trayectoria estudiantil.

Mónica Pamela, Añazco Romero

DEDICATORIA

Dedico esta tesis, a mis hijas Mikeyla y Melany, mi esposo Javier, quienes son mi mayor motivación de mi vida

A mi madre Maria Dolores, quien siempre ha sido mi ejemplo para seguir, a mi padre Gober que desde el cielo celebra conmigo este logro.

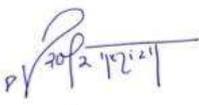
Mónica Pamela, Añazco Romero



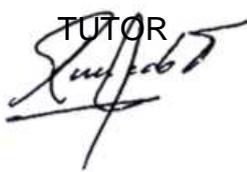
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f.  _____

PAOLA XIMENA MEJÍA OSPINA

f.  _____

**ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN
DIRECTORA DE CARRERA**

f.  _____

**GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO
COORDINADORA DEL ÁREA**

f.  _____

**CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
DOCENTE Oponente**

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO A/2023 (Cod. 11075)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE MACHALA", elaborado por el/la estudiante MONICA PAMELA AÑAZCO ROMERO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
10 / 10	10.00 / 10	10.00 / 10	10.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 10.00 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

INDICE GENERAL

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Antecedentes de la investigación	4
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Preguntas de investigación/hipótesis	9
1.3.1. Pregunta Central	9
1.3.2. Preguntas Específicas.....	9
1.4. Objetivo General.....	10
1.4.1. Objetivo Especifico.....	10
1.5. Justificación del estudio.....	6
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIALES.....	11
2.1. Referente Organizacional	11
2.2. Referente Normativo.....	11
2.3. Referente Conceptual.....	13
2.4. Referente Teórico	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.2 Tipo y Nivel de investigación	20
3.3 Método de investigación	20
3.4 Universo, Muestra y muestreo	20
3.5. Categorías y subcategorías de estudio	23
3.6. Formas de recolección de la información	25

3.7. Formas de análisis de la información	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
.1. Componentes relacionados con la Satisfacción Laboral en trabajadores.	25
4.2. Satisfacción laboral en los trabajadores.	64
4.3. Percepción de la satisfacción laboral en los trabajadores.	67
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	73
5.1. Conclusiones	73
5.2. Recomendaciones	75
BIBLIOGRAFÍA.....	78
Anexo 1: Guía de entrevista a supervisores y jefes	82
Anexo 2: Encuesta a supervisores y jefes	84
Anexo 3: Encuesta aplicada a los trabajadores de una Empresa Privada de la Ciudad de Machala	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de Variables, Intrínsecas y Extrínsecas	8
Tabla 2: Clasificación de variables: internas y externas	9
Tabla 3: Factores de Satisfacción e Insatisfacción	17
Tabla 4: Total de colaboradores	21
Tabla 5: Total de colaboradores por Localidades	22
Tabla 6: Total de colaboradores según Genero y Localidad.....	22
Tabla 7: Muestra según edad	22
Tabla 8: Muestra de Colaboradores según Antigüedad.....	23
Tabla 9: Muestra según Salario Bruto.....	23
Tabla 10: Matriz de Operacionalización de Variables	23

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de los factores de Herzberg	17
Figura 2: El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler	19
Figura 3: Respuestas de Ítem No. 1 El área que usted se desempeña es segura para realizar sus funciones	26
Figura 4: Respuestas de Ítem No. 2 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	27
Figura 5: Respuestas de Ítem No. 3 Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	28
Figura 6: Respuestas de Ítem No. 4 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	29
Figura 7: Respuestas de Ítem No. 5 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	30
Figura 8: Respuestas de Ítem No. 6 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	32
Figura 9: Respuestas de Ítem No. 7 Su sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza.	32
Figura 10: Respuestas de Ítem No. 8 Me agrada trabajar con mis compañeros.	34
Figura 11: Respuestas de Ítem No. 9 El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones	35
Figura 12: Respuestas de Ítem No. 10 Su jefe es un buen líder.	36
Figura 13: Respuestas de Ítem No. 11 No me siento a gusto con mi jefe. ...	37
Figura 14: Respuestas de Ítem No. 12 Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	37

Figura 15: Respuestas de Ítem No. 13 Me siento parte de un equipo consolidado de trabajo.....	39
Figura 16: Respuestas de Ítem No. 14 Se ayudan y animan unos a otros dentro de su grupo de trabajo.....	40
Figura 17: Respuestas de Ítem No. 15 Se consideran las opiniones de todos dentro del equipo de trabajo.....	41
Figura 18: Respuestas de Ítem No. 16 El nombre y prestigio de la empresa me identifica con la misma.....	42
Figura 19: Respuestas de Ítem No. 17 Se reconocen adecuadamente las actividades y funciones que realizo en mi puesto de trabajo.....	44
Figura 20: Respuestas de Ítem No. 18 Me siento realmente útil con la labor que realizo.	45
Figura 21: Respuestas de Ítem No. 19 Mi trabajo me aburre.	46
Figura 22: Respuestas de Ítem No. 20 Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	47
Figura 23: Respuestas de Ítem No. 21 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	48
Figura 24: Respuestas de Ítem No. 22 Considera usted que se le entrega información suficiente en el momento para realizar bien su trabajo.....	49
Figura 25: Respuestas de Ítem No. 23 La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.....	50
Figura 26: Respuestas de Ítem No. 24 La empresa te ofrece oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional.	51
Figura 27: Respuestas de Ítem No. 25 Crees que tienes bien definidas tus funciones y responsabilidades.	52
Figura 28: Respuestas de Ítem No. 26 Consideras que los problemas dentro del equipo de trabajo se los resuelve de manera efectiva y a tiempo.....	53

Figura 29: Respuestas de Ítem No. 27 Se considera su participación en la toma de decisiones dentro de la empresa	55
Figura 30: Respuestas de Ítem No. 28 Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco	56
Figura 31: Respuestas de Ítem No. 29 Se siente libre para conversar con su superior sobre temas relacionados a su trabajo	57
Figura 32: Respuestas de Ítem No. 30 Considera que recibe apoyo por parte de la empresa	58
Figura 33: Respuestas de Ítem No. 31 Considera que la Empresa le brinda una formación adecuada para poder crecer dentro de la misma.	59
Figura 34: Respuestas de Ítem No. 32 Sientes que la inducción sobre tu puesto de trabajo fue la adecuada.....	61
Figura 35: Respuestas de Ítem No. 33 Estas conforme con los Beneficios de bienestar que tiene la empresa.....	62
Figura 36: Respuestas de Ítem No. 34 Consideras que las políticas de bienestar social son las adecuadas	63
Figura 37: Satisfacción con los Beneficios de la Empresa.....	64
Figura 38: Satisfacción con la participación en las decisiones de grupo.	65
Figura 39: Satisfacción con la cantidad de trabajo exigida.	65
Figura 40: Satisfacción con la Formación recibida.....	66
Figura 41: Satisfacción con la Comunicación	67
Figura 42: Satisfacción Salarial.....	70
Figura 43: Percepción sobre Áreas Seguras	70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lo realizó en una Empresa Privada de la Ciudad de Machala, cuyo objetivo es analizar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una Empresa Privada de la ciudad de Machala, para lo cual se aplicó un enfoque mixto, a través de una investigación aplicada, de tipo descriptivo, se recopiló los datos, por medio de encuesta y fue aplicada a una población de 85 colaboradores; además se realizó la entrevista a 5 jefes y supervisoras y adicional una encuesta con las mismas preguntas de la entrevista a 3 jefes de Pasaje, Santa Rosa, se recopiló la información para su posterior tabulación, en este análisis se consideró dos teorías de satisfacción que se detallan en el referente teórico. En el análisis de los resultados se conoció que en los colaboradores existen altos niveles de satisfacción laboral en ciertos componentes, pero también se evidencian ciertos niveles de insatisfacción en otros componentes.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Condiciones Laborales, Motivación, Bienestar Laboral.

ABSTRACT

The present research work was carried out in a Private Company of the City of Machala, whose objective is to analyze the level of job satisfaction in the collaborators of a Private Company of the city of Machala, for which a mixed approach was applied, through an applied research, of descriptive type, the data was collected, by means of a survey and was applied to a population of 85 employees; In addition, the interview was conducted with 5 chiefs and supervisors and an additional survey with the same questions of the interview with 3 heads of Pasaje, Santa Rosa, the information was collected for subsequent tabulation, in this analysis two theories of satisfaction were considered that are detailed in the theoretical reference. In the analysis of the results, it was known that in the collaborators there are high levels of job satisfaction in certain components, but certain levels of dissatisfaction are also evident in other components.

Keywords: Job Satisfaction, Working Conditions, Motivation, Job Well-Being.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral, en una Empresa es de gran importancia, puesto que comprende el nivel de satisfacción que posee un colaborador durante su trabajo y estancia en su lugar de trabajo, esto se da de acuerdo como lo perciba el colaborador de acuerdo a ciertas características que se dan al momento de ejecutar sus actividades laborales, estos factores son percibidos de forma intrínsecas como extrínsecas, y las cuales afectan directamente calidad y productividad del colaborador en su área laboral.

Para esta investigación, considerando el perfil del Trabajador Social, la misma se interesa en sembrar bases sobre el proceder del Trabajador Social en Empresas Privadas, y como mediante su accionar puede colaborar con propuestas de mejora y participar en toma de decisiones que fortifiquen el desarrollo organizacional.

Con una investigación aplicada, de nivel descriptivo y enfoque mixto se pudo medir la percepción de diferentes dimensiones que se consideran para establecer el nivel de satisfacción laboral, entre ellas: Las condiciones laborales, beneficios laborales, Ambiente de trabajo e Interacción entre compañeros, Motivación y reconocimiento, desarrollo organizacional, comunicación, formación y capacitación y Bienestar social.

Capítulo 1: El primer capítulo se presenta los antecedentes contextuales e investigativos los cuales tienen relación con la problemática estudiada, presentándose diversos estudios relacionados con la satisfacción laboral en diversas empresas, se detalla las preguntas de investigación y se relaciona con los objetivos, para plantear el problema y realizar su debida justificación para proceder resolución del tema.

Capítulo 2: Se presentaron las teorías que se relacionan con el tema de satisfacción laboral, por lo cual se detallaron las teorías "La teoría de los dos factores" de Herzberg y El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por Lawler, también se detallaron los referentes normativos nacionales e internacionales que afectan el tema de la satisfacción laboral.

Capítulo 3. – Se efectuó la selección y descripción de los enfoques y metodologías que direccionan el presente trabajo de investigación, y se seleccionó la muestra a ser entrevistados y encuestados.

Capítulo 4: Por medio de los datos recolectados por encuesta y entrevista, datos relacionados con las dos teorías de satisfacción propuestas, se realizó el análisis de la información para comprender y deducir las diferentes situaciones que hay en la Empresa Privada bajo estudio, a fin de dar cumplimiento a los objetivos y obtener información suficiente para formular las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes de la investigación

La presente investigación se sustenta mediante varios proyectos que contribuyen con información importante para su realización, mismos que dan soporte y apoyo para su correcta realización, detallados a continuación.

Según María Sánchez (2020), en su artículo, realizado en España, sobre el efecto de trabajo en turnos rotativos a trabajadores de la salud y su satisfacción laboral, se realizó una investigación descriptiva, como instrumento se aplicó la encuesta multinacional. Se concluyó que los trabajadores a turnos rotativos no están satisfechos con su trabajo, presentando efectos negativos en su salud, adicional se evidencia que los trabajadores que no tienen turnos rotativos, gozan de mejor salud y están muy satisfechos laboralmente. (Sánchez Maria, 2020)

Elena Sureda, Javier Mancho y Albert Sesé (2020), en su artículo, realizado en Murcia, tuvo como objetivo probar como influyen los factores de riesgo psicosocial en la organización y la satisfacción laboral en colaboradores de la salud. Se considero una muestra de 249 colaboradores, para lo cual se realizó una encuesta, dando como resultado que cuando existe alto riesgo psicosocial afecta a la organización y disminuye la satisfacción. (Sureda, Mancho, & Sesé, 2020)

María Vallellano (2019), en su Tesis de investigación sobre la satisfacción laboral en las profesiones asistenciales de trabajo social, realizado en Madrid, el objetivo fue conocer el grado de satisfacción laboral en una muestra de trabajadores Sociales, en comparación con profesiones en Educación Social y la docencia. Se realizaron tres estudios, en los cuales participaron una muestra de trabajadoras sociales, educadoras sociales y docentes, teniendo una muestra 250 mujeres y 27 hombres. Dando como resultado que los trabajadores sociales tienen más carga laboral que los docentes. (Vallellano Maria, 2019)

Natalia Boada Llerena (2019), en su artículo sobre la satisfacción y desempeño laboral en una empresa de servicios en Perú, aplicando una investigación de tipo descriptivo correlacional, la herramienta utilizada fue el cuestionario, y se aplicó a 182 agentes de seguridad; como resultado hay una mayor similitud entre satisfacción y desempeño laboral, al igual que con el desempeño y la significación de la tarea. Por lo que se requiere una evaluación periódica de la satisfacción percibida por los colaboradores. (Boada Natalia, 2019)

Gerson David Aguirre (2020), en su tesis titulada Satisfacción laboral vs Clima organizacional, Percepciones de los empleados de una organización comercial de Guatemala, realizada en Guatemala, aplicando una investigación de tipo cualitativa y descriptiva, utilizando como instrumento la encuesta y considerando muestras de tipo no probabilísticas; concluyendo que la Empresa debe tener una comunicación efectiva, lo cual permitirá alinear los objetivos y estrategias; considerando que debe existir un buen clima laboral para que el colaborador se desarrolló personal y profesionalmente y por ende mejorando la productividad; los colaboradores valoran la comunicación, liderazgo y cumplir objetivo cuando tienen una buena relación con sus jefes. (Aguirre, 2020)

Enoc Hernández y Ximena Medina (2020), en su investigación sobre satisfacción laboral y ausentismo en el personal de salud en un hospital de Monterrey, se realizó un estudio mixto, descriptivo, correlacional, transversal, considerando como muestra probabilística a 235 colaboradores, utilizando como instrumento una encuesta. Como resultado se dio que los colaboradores están algo satisfechos con sus actividades. Concluyendo que los motivos de la no satisfacción fueron: salarios muy bajos, sobre carga laboral y falta de reconocimientos, evidenciándose mayor insatisfacción en el turno matutino y madres solteras. (Hernández Enoc & Medina Ximena, 2020).

Luis Álvarez, Lourdes López y Nelly Silva (2020), en su investigación denominada Satisfacción laboral en una organización Human Care de la Bahía de Guayaquil, se realizó un estudio de tipo transversal, utilizando

como herramienta un cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de 201 empleados. Una de las conclusiones es que los sueldos y las condiciones laborales influyen en la satisfacción de los colaboradores. (Álvarez Luis, López Lourdes, & Silva Nelly, 2019)

Iván Sebastián Vizcaíno Cruz (2020), en su Proyecto de Investigación denominado Análisis de la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en una Empresa Pública de Servicio Hospitalario, realizado en la Ciudad de Ambato. La investigación es de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y alcances descriptivo y correlacional, como técnicas empleadas fueron test y cuestionarios, se seleccionó una muestra de 38 hombres y 62 mujeres. Como resultado se evidencio que el nivel de satisfacción no tiene relación con la antigüedad del colaborador; mientras que el compromiso organizacional sí. Evidenciando que los varones están más satisfechos y comprometidos que las mujeres. (Vizcaíno Ivan, 2020)

Isabel Bastidas y Verónica Albarracín (2020), en su proyecto de investigación sobre la satisfacción y desempeño laboral en una empresa de venta de comida, en Ecuador, se hizo una investigación descriptiva, se utilizaron tres cuestionarios de satisfacción laboral, desempeño laboral y auto evaluación de desempeño. Como resultado se evidencio que la satisfacción laboral es muy buena, pero con relación al desempeño laboral y autoevaluación de desempeño es de bueno a muy bueno. (Albarracín Orellana & Bastidas Herrera, 2020)

En la investigación bibliográfica, identificando la satisfacción laboral en la ciudad de Machala no se ha identificado artículos científicos o tesis que aborden el tema de satisfacción laboral en el sector público o privado, por ende, esta tesis va a contribuir a brindar información relevante para este Ciudad.

1.2 Planteamiento del problema

Veronica Albarracín e Isabel Bastidas (2020), en su tesis, indican que actualmente la satisfacción laboral es muy importante en las Compañías, ya

que si los colaboradores se sienten bien con el trato que les dan sus empleadores hacen mejor sus actividades, pero cuando es lo contrario, se vuelven improductivos. La satisfacción laboral es de suma importancia para las empresas porque conlleva que el colaborador realice un buen desempeño de sus labores y alcance los objetivos de la organización. (Albarracín Verónica & Bastidas Isabel, 2020)

La satisfacción laboral es importante porque se refleja en la vida del colaborador, por esto, se debe conocer las necesidades que experimenta y al mismo tiempo, se requiere crear soluciones que busquen la satisfacción de la persona.

En la población donde se hizo la investigación, se identificaron algunas situaciones mencionadas por los colaboradores. Algunos colaboradores del área de ventas se sienten presionados y estresados por cumplir las metas y las exigencias que les exige su supervisor pudiéndose presentar riesgos como estrés y riesgos psicosociales por no cumplir su presupuesto de ventas.

Para Juana Patlán (2020), el estrés laboral es la reacción que un colaborador puede tener ante las actividades que debe realizar y la presión que esta soporta para revolver ambientes laborales. Dicha situación se evidencia más cuando el colaborador no tiene apoyo de jefes y compañeros de labores y aún más si no puede manejar la presión en su trabajo. (PATLÁN JUANA, 2019).

En el área comercial, se ha podido evidenciar mediante las encuestas de salida y mediante la observación, que no hay buena relación con los supervisores y compañeros, no hay buen ambiente de trabajo, no reciben una adecuada inducción del cargo; mientras que en el área administrativa indican que tienen mucha carga laboral y que no todos los departamentos tienen equipos tecnológicos adecuados para cumplir sus funciones eficientemente.

Locke (1976) lo define como un cambio emocional fascinante, que es el efecto de la experiencia laboral, mientras que la moralidad se da como una contestación grupal, la satisfacción laboral es individual.

Según Hoppock (1935), es importante saber qué factores positivos o negativos afectan la satisfacción de los empleados para que puedan tomar las medidas adecuadas para mejorar.

Según Ana Banda (2016), es importante indicar que las razones internas, son aquellas cuyo objetivo es lograr la satisfacción del crecimiento personal y profesional del individuo, así como también los reconocimientos que va alcanzando la persona. (Banda Ana, 2016)

En la siguiente tabla se detalla, una explicación de los factores que influyen en la satisfacción laboral, mostrando las variables intrínsecas y extrínsecas y detallando las facetas que las conforman:

Tabla 1: Clasificación de Variables, Intrínsecas y Extrínsecas

Tipo de variable	Facetas del trabajo
Intrínseca	Trabajo en sí mismo,
	realización personal,
	posibilidades de promoción,
	reconocimiento social, participación
Extrínseca	Retribución económica
	Relaciones con compañeros y supervisores
	Políticas de la empresa
	Características del trabajo

Fuente: Adaptado de Güell Malet, L. (2014)

Los factores también se los puede categorizar en función de su estudio en la Empresa, dividiéndose en factores internos y externos según tabla.

Tabla 2: Clasificación de variables: internas y externas

Tipo de variable	Facetas del trabajo
Internas	Satisfacciones materiales
	Sistema de recompensas
	Promociones o ascensos
	Estatus
	Seguridad laboral
	Condiciones favorables
	Condiciones físicas
Externas	Relaciones laborales como fuente de satisfacción
	Prestigio de la organización
	Empresa frente a los familiares de los trabajadores
	Empresa frente a la sociedad

Fuente: Adaptado de Güell Malet, L. (2014)

Estas situaciones que se han mostrado nos llevan a la idea de que el empleado tiene una mal valoración hacia su trabajo, que existen condiciones que provocan incertidumbre y por ende sentirse insatisfecho en la empresa.

1.3. Preguntas de investigación/hipótesis

1.3.1. Pregunta Central

- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que observan los colaboradores dentro de una Empresa Privada de la ciudad de Machala?

1.3.2. Preguntas Específicas

- ¿Cuáles son los factores de la satisfacción laboral que se demuestran en los colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Machala?

- ¿Cuál es la percepción de la satisfacción laboral en los trabajadores de las diferentes localidades de una la Empresa Privada de la Ciudad de Machala?

1.4. Objetivo General

Analizar el grado de satisfacción laboral existente entre los colaboradores que laboran dentro de una Empresa Privada de la Ciudad de Machala.

1.4.1. Objetivo Especifico

- Describir los factores que se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Machala.
- Conocer la percepción de la satisfacción laboral que tiene los trabajadores en las diferentes localidades de Empresa Privada de la Ciudad de Machala.

1.5. Justificación del estudio

La actual investigación justifica su realización por la importancia de la satisfacción laboral en los colaboradores ya que no solo es una de las garantías del bienestar laboral de los trabajadores, sino que afecta en la productividad y el rendimiento. Un empleado feliz se desempeñará mejor y estará más comprometido con la organización, mientras que uno que no lo esté generará todo lo contrario.

Es importante el estudio de la satisfacción laboral porque se relaciona con el desarrollo y la dignificación de los colaboradores como personas, porque es parte de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a alinearse a la organización. (Kalleberg, 1977, citado por Galaz 2002)

Galaz (2002), la satisfacción laboral es la manera positiva que los colaboradores tienen hacia sus labores, por lo que es muy beneficioso realizar el estudio, ya que está relacionado con mejorar la calidad de vida del colaborador de la empresa investigada. Un colaborador satisfecho tiene conductas más positivas que uno insatisfecho. (Kalleberg, 1977).

Esta tesis también tiene razones prácticas, porque ayuda a la mejorar las labores de los colaboradores en la empresa, ya que al estar satisfechos laboralmente incrementaran su productividad, su bienestar y calidad del trabajo. Causando una cultura de prevención y por si un lugar de trabajo seguro.

La Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por medio de la Carrera de Trabajo Social, tiene como objetivo tener profesionales que puedan intervenir en diferentes áreas con las habilidades y conocimientos adquiridos para generar opiniones e ideas que logren mejorar la vida de las personas a través de la intervención.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIALES

Referente Organizacional, Normativo, Conceptual y Teórico,

2.1. Referente Organizacional

2.1.1. Caracterización Del Contexto Organizacional

La Empresa que se investigara es una Empresa Privada de la ciudad de Machala dedica a actividad de los Bienes Inmuebles Memoriales, cuya empresa fue fundada el 20 de febrero del año 1.996, y se comenzó a comercializar el 08 de Julio del mismo año, tomándose esta última fecha como aniversario de la Empresa.

Actualmente la Organización cuenta con 120 colaboradores de los cuales 80 son mujeres y 40 varones, además; la Empresa tiene dos sucursales, una en Pasaje y otra en Santa Rosa. La Compañía está compuesta por el Área Administrativa, Área Operativa y Área Comercial.

2.2. Referente Normativo

3. Las normas vigentes para la implementación de planes de Bienestar Integral en las Empresas y entidades del sector privado son:
4. La Constitución de la República de 1988, en su Art. 33, indica que el Estado garantizara a las personas trabajadoras, una vida digna, con

remuneraciones justas y un ambiente de trabajo saludable. (Constitución del Ecuador, 2008)

5. Según los principios que rige a la Constitución de la República de 1988, en su Art. 326, indica que toda persona tiene derecho a trabajar en un ambiente adecuado, certificando así su integridad y bienestar. (Constitución del Ecuador, 2008)
6. Los peligros que se produzcan por el trabajo son responsabilidad de la Empresa, y como consecuencia, si el colaborador sufriera algún accidente tendrá que indemnizarlo. (Art. 38) (Codigo de Trabajo, 2015)
7. Son obligaciones de la Empresa, pagar al trabajador según lo estipulado en su contrato de trabajo, proporcionar lugares seguros para laborar considerando las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, indemnizar a los colaboradores si sufrieren algún accidente en el trabajo, además de suministrar todos los materiales necesarios para la adecuada realización de sus funciones; tratar a los colaboradores con respeto y consideración. (Art. 42) (Codigo de Trabajo, 2015)
8. Todo colaborador tendrá derecho a igualdad de salarios sin excluir por ninguna situación. (Art. 79) (Codigo de Trabajo, 2015)
9. Para velar la seguridad del colaborador, las empresas deberán tener lugares de trabajo iluminados, ventilados, limpios en el cual no existan contaminantes para la salud del empleado; se deberán hacer estudios de humedad y condiciones atmosféricas; además de realizar revisiones periódicas de las maquinarias para que exista un buen funcionamiento de estas. (Art.412) (Codigo de Trabajo, 2015)
10. Seran sujetos de protección del Seguro General Obligatorio todas las personas que perciben un ingreso por sus actividades ya sea en relacion dependencia o sin ella. (Art. 2) (Ley de Seguridad Social, 2017)
11. El Seguro General de Riesgos del Trabajo, protege tanto a las Empresas como al trabajador mediante programas de prevención de los peligros

que se dan por el trabajo, por accidentes laborales, enfermedades profesionales. (Art. 155) (Ley de Seguridad Social, 2017)

12. Para prevenir los riesgos en las labores diarias se deberán implementar medidas provisorias durante todas las etapas de la trayectoria laboral, para así disminuir los riesgos en las labores diarias. (Art. 1) (Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo, 2016)
13. Los integrantes, se comprometerán a optimizar los ambientes laborales en seguridad y salud para prevenir perjuicios que conlleven a un daño ya sea físico o mental en los colaboradores. Por lo tanto, deberá cada país integrante, transformará, implementará y examinará habitualmente su política de seguridad y salud en el trabajo. (Art. 4) (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004)
14. Todas las empresas deberán proteger la salud de sus colaboradores otorgándoles la debida información, equipos de protección, ropa adecuada, condiciones seguras, a fin de disminuir riesgos, accidentes y enfermedades laborales. (Art.118) (Ley Organica de Salud, 2006)
15. Se debe fomentar entre todos los países medidas de protección y seguridad en los colaboradores, lo que se trata de lograr es que cada empresa cumpla a cabalidad todas las normas de preventivas que avalen la seguridad y condiciones laborales de los colaboradores, por lo que deberán cumplir todos los requisitos necesarios, según las normas de cada país, para así sostener el desarrollo integral del trabajador, disminuyendo o evitando que haya personas afectadas por accidentes o enfermedades que se deriven del trabajo mismo. (Convenio sobre seguridad e higiene, 1988).

15.1. Referente Conceptual

Es importante describir los términos utilizados en el planteamiento del problema de investigación, por lo que se presenta su conceptualización:

15.1.1. Satisfacción laboral:

Locke (1976), indico que es la etapa emocional positiva de la experiencia laboral. (García Viamontes, 2010)

Para Robbins (1998), indica si el colaborador está satisfecho con su puesto de trabajo tendrá actitudes positivas con este, mientras si está insatisfecho mostrará mala actitud (García Viamontes, 2010)

Para Wright y Davis (2003), es la interrelación entre colaboradores y el ambiente laboral, donde se busca la coherencia entre lo que los colaboradores quieren de su trabajo y lo que los colaboradores sienten que reciben. (Andrade, 2015)

Para Flores (2011), la satisfacción laboral influye en el colaborador en sus relaciones familiares y sociales, mientras que en el ámbito laboral influirá en la rotación y ausentismo. (Arevalo, 2021)

15.1.2. Satisfacción intrínseca y extrínsecas:

Según, Munchinsky (1983), indica que la satisfacción laboral está formada dos factores, el del entorno de trabajo y las experiencias de las personas.

La satisfacción intrínseca, incluye aspectos como el reconocimiento, responsabilidad, promoción y aspectos referentes a sus funciones. Mientras que la satisfacción extrínseca, incluye aspectos como salarios, políticas de la empresa, relación con los compañeros, supervisión, relación con clientes. (González Santa Cruz, Sánchez Cañizares, & López Guzmán, 2011)

15.1.3. Productividad Laboral:

Los colaboradores utilizan sus experiencias y conocimientos para transformar, optimizar la calidad de trabajo, productos y servicios, mejorando la productividad, por lo que se puede decir que es el suceso más importante de la empresa. (OCHOA CALDERON, 2014)

15.1.4. Desempeño Laboral:

Es la forma como la empresa se organiza para lograr sus objetivos, está relacionado con la eficacia de la estructura organizativa. (Arrès, 2020)

15.1.5. Motivación Laboral:

Es proceso que mantiene el comportamiento de los colaboradores para la realización de los objetivos esperados en la organización, por lo que es importante conocer las causas que lo incitan para que los empresarios puedan implementar mecanismos para incentivarlos y los colaboradores se sientan satisfechos a fin de que la organización funcione adecuadamente. (Lopez, 2005)

15.1.6. Estrés laboral:

El estrés es ocasionado cuando las exigencias hacia el colaborador o grupo de colaboradores exceden las capacidades, recursos o necesidades o cuando los conocimientos y las habilidades no coinciden con las expectativas de la Empresa. (OIT, 2016)

15.1.7. Riesgos psicosociales:

Según la Organización Internacional del Trabajo (2013), los riesgos psicosociales son particularidades de las condiciones laborales que afectan la salud de los colaboradores ya sea psicológica como físicamente, esto se le llama estrés; los cinco grupos que se identifican respecto al tema de riesgos psicosociales son exigencias psicológicas, escaso control, influencia y desarrollo, falta de apoyo y calidad de liderazgo, pocas compensaciones laborales y la doble presencia. (OIT, 2013)

15.1.8. Bienestar laboral:

Según Granados (2011), define al bienestar laboral, como diversos elementos con los que el colaborador interactúa constantemente, influyendo en su nivel de satisfacción y desempeño laboral. (Granados, 2011)

15.1.9. Sobrecarga Laboral:

Franco (2021), indica que la sobrecarga laboral crea problemas en el colaborador exigiendo cumplir con sus tareas y compromisos laborales, esto conlleva que incremente el nivel de estrés, teniendo como consecuencia efectos negativos física y psicológicamente; dando como resultado un índice alto de ausentismo en las empresas.

15.1.10. Desarrollo Organizacional:

Dentro de la Empresa uno de sus principales componentes es el factor humano, ya que las personas con sus competencias y habilidades, contribuyen a cumplir los objetivos de empresariales; es por este motivo que se crean estrategias que fortalezcan el desarrollo organizacional y innovando tanto en lo estructural, tecnológico y comportamientos. (Echeverria, 2020)

15.2. Referente Teórico

15.2.1. Herzberg (1967), Teoría de los dos factores.

Para Herzberg (1967), establece que el rendimiento del colaborador depende del nivel de satisfacción que perciban en su lugar de trabajo. Este modelo nos indica que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades, la primera las higiénicas que hace referencia al ambiente físico y las de motivación que tienen que ver con el trabajo en sí.

La teoría de los dos factores de Herzberg (1967), afirma que:

- La satisfacción en el cargo se da en función de las acciones desafiantes e inspiradoras del cargo que desempeña un colaborador, siendo factores motivacionales.
- La insatisfacción en el cargo se da en función del ambiente laboral, salarios, beneficios recibidos, supervisión, compañeros, siendo factores higiénicos, por lo que para generar motivación se propone el beneficio de tareas, consistiendo en sustituir tareas simples por tareas más complejas, que generen un desafío y satisfacción al colaborador, ayudando a crecimiento personal.

Herzberg (1967), fundamenta su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo.

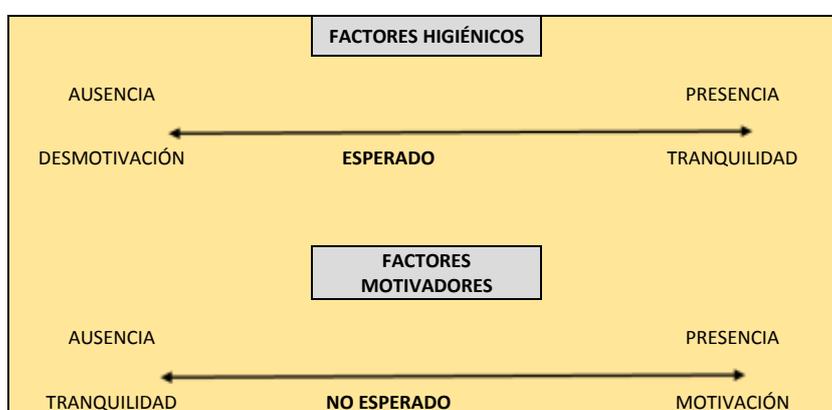
Tabla 3: Factores de Satisfacción e Insatisfacción

Factores motivacionales (de satisfacción)	Factores higiénicos (de insatisfacción)
Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su Cargo)	Contexto del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su Empresa).
1. El trabajo en sí.	1. Las condiciones de trabajo.
2. Realización.	2. Administración de la empresa.
3. Reconocimiento.	3. Salario.
4. Progreso profesional.	4. Relaciones con el supervisor.
5. Responsabilidad.	5. Beneficios y servicios sociales

Elaborado por Mónica Añazco, 2023.

Según Herzberg (1967), existe un punto neutro entre la insatisfacción y la satisfacción, es decir cuando un colaborador no tiene insatisfacción en los factores higiénicos, pero si en los factores de motivación, el autor indica que para motivar a los colaboradores se debe aportar no solo en buenas condiciones y salario; sino que también dar oportunidades de logro, reconocimiento, responsabilidad y avance. En la figura se resume lo expuesto por el autor.

Figura 1: Modelo de los factores de Herzberg



Elaborado por la
Autora

Los factores de motivación-higiene, según Herzberg (1967), son factores que generan satisfacción o insatisfacción en el ámbito laboral, estos factores se dividen en 6 de motivación y 8 de higiene.

Los factores de motivación: están relacionados con el contenido del cargo, la presencia de estos factores incita a niveles altos de motivación que se reflejan en los resultados laborales, es decir son estimulantes para los

colaboradores. Los factores de motivación son Logro, el trabajo en sí, crecimiento, reconocimiento, responsabilidad y ascenso. (AREVALO ROGER & LEVEAU RICHAR, 2021)

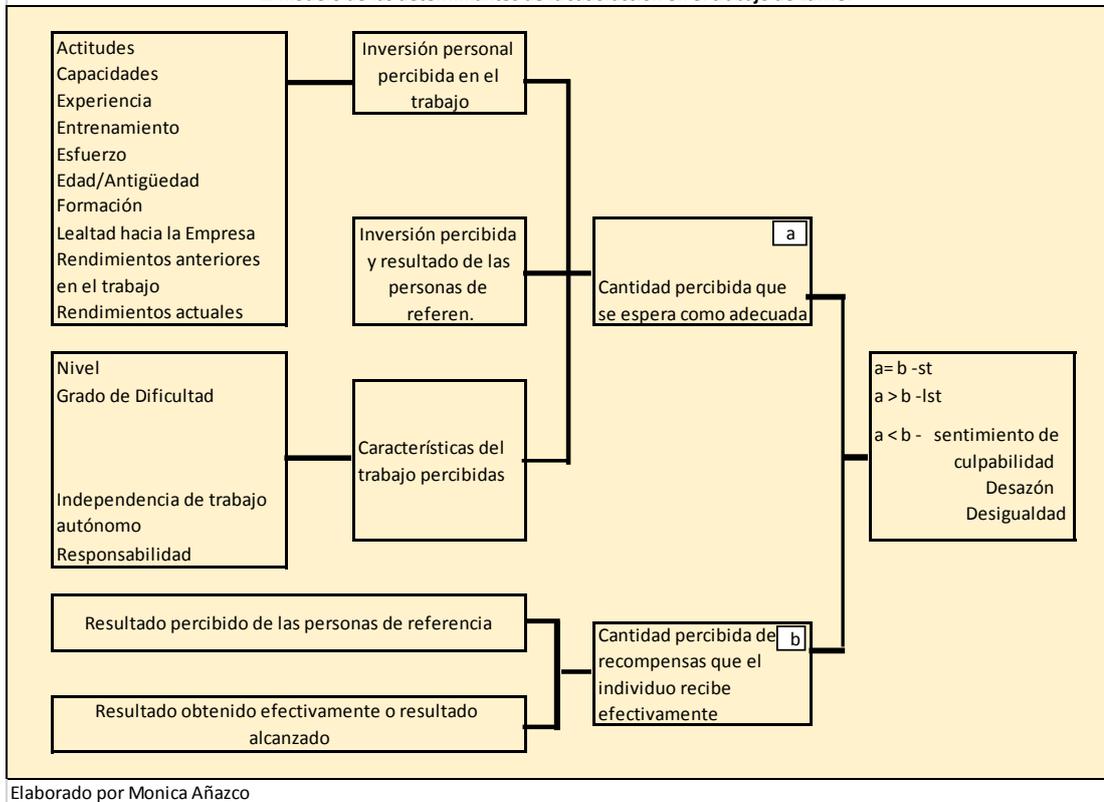
Los factores higiénicos: están relacionados con el ambiente de trabajo, la presencia de estos factores no motiva al colaborador, pero su ausencia produce insatisfacción. (AREVALO ROGER & LEVEAU RICHAR, 2021)

15.2.2. Lawler (1973), El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo.

Según Lawler (1973), para alcanzar la satisfacción o insatisfacción va a depender de la comparación que hace el colaborador entre la recompensa recibida y la que el considera adecuada, Por lo tanto, el colaborador alcanzara satisfacción si esta es equiparable o mayor; si es lo contrario le causara insatisfacción. (AREVALO ROGER & LEVEAU RICHAR, 2021)

En este modelo tiene mucha importancia la percepción individual de la situación laboral, ya que está determinada por las siguientes variables: inversiones personales y percibidas en el trabajo, inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia, características del trabajo y la cantidad percibidas de recompensas o de compensación, es importante aclarar que el termino recompensa, no solo significa la parte monetaria, sino que también abarca otras facetas que se dan dentro del trabajo como ascensos, reconocimientos, etc. (AREVALO ROGER & LEVEAU RICHAR, 2021)

Figura 2: El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler (1973)



CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Según Balestrini (2000), el marco metodológico, es el conjunto de instrucciones a seguir, cuya finalidad lograra que la información sea válida y precisa. Es decir, nos va a permitir definir la forma como se va a recolectaran y analizaran los datos para la investigación y así facilitara su interpretación.

3.1 Enfoque de investigación

Para el actual trabajo de investigación se considerará un enfoque mixto, distinguido por concertar el enfoque cuantitativo y el cualitativo, concediendo tener un mejor estudio del tema investigado, mejorando la comprensión de la información que se recolecta, la realidad del entorno y sobre lo que se investiga. (Fernández, Baptista, & Hernandez, 2014)

3.2 Tipo y Nivel de investigación

La investigación es un proceso que se desarrolla para demostrar y presentar los hechos y peculiaridades que conforman un fenómeno, por lo que el investigador deberá exponer criterios sobre el fenómeno investigado y como se relaciona con diversos ámbitos de la realidad. (Fernández, Baptista, & Hernandez, 2014)

En el actual estudio se realizará una investigación aplicada, que según Nava (2002), es aplicada si se describe y predice la aplicabilidad de los resultados, se proyecta con fines prácticos e inmediatos dirigidos a problemas de la realidad. (Molero, 2010)

El nivel de la investigación será de tipo descriptiva, que según Arias (1997), indica que este nivel consiste en la determinación de un hecho con el fin de establecer su comportamiento. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012)

3.3 Método de investigación

Para esta investigación se aplicará el método de razonamiento deductivo, ya que nos permitirá pronosticar la suposición planteada, pudiéndose explicar la problemática planteada partiendo de teorías propuestas hacia nuestro caso particular.

Según Palella Stracuzzi & Martins Pestana (2012), el método deductivo se caracteriza porque contiene un análisis y parte de generalizaciones ya establecidas para solucionar problemas específicos. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012)

3.4 Universo, Muestra y muestreo

3.4.1. Universo o población

Para Palella Stracuzzi & Martins Pestana (2012), la población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea conseguir información y de quienes se van a generar conclusiones.

La población de esta investigación está conformada por 125 colaboradores que laboran en una empresa privada de la Ciudad de Machala, siendo la parte Ejecutiva, administrativa, comercial y operativa.

Tabla 4: Total de colaboradores

id	Tipo	Cantidad
1	Ejecutiva	2
2	Administrativa	23
3	Operativa	18
4	Comercial	82
	Total	125

Fuente: Nómina empresa, 10 Julio 2023

De los cuales no se consideran Gerentes, jefes, Supervisores ni Coordinadores, obteniendo una población de 108 colaboradores.

3.4.2. Muestra y muestreo

Para Palella & Martins (2012), es una parte de la población donde se realizará la investigación, que mediante comprobaciones se llegará a una conclusión.

La muestra para realizar la investigación es de 85 colaboradores, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La muestra del estudio está conformada por colaboradores del Área Comercial, administrativa y Operativa.

A continuación, se detalla aquellas condiciones y características establecidas para la selección de la muestra de investigación, entre los trabajadores de la empresa privada en la que se aplicará el estudio

Tabla 5: Total de colaboradores por Localidades

Localidad	Total de Colaboradores
Machala	53
Pasaje	21
Santa Rosa	11
	85

Fuente: Nómina empresa, 10 Julio 2023

La tabla cinco, nos muestra el total de colaboradores por localidad, pudiéndose observar que en Machala existe mayor número de colaboradores, mientras que Pasaje y Santa Rosa existen menos cantidad de colaboradores.

Tabla 6: Total de colaboradores según Genero y Localidad

Genero	Localidad			Total Porcentual
	Pasaje	Machala	Santa Rosa	
Masculino	6	11	3	23,53%
Femenino	16	41	8	76,47%
TOTAL	22	52	11	100,00%

Fuente: Nómina empresa, 10 Julio 2023

La tabla seis, nos permite establecer que la mayoría de la población está representada por el género femenino con un total de 65 mujeres y 20 varones entre las tres localidades.

Tabla 7: Muestra según edad

Rango de Edades	Total	Total Porcentual
De 19 a 29 años	25	29%
De 30 a 40 años	29	34%
De 41 a 50 años	21	25%
De 51 a 60 años	7	8%
Mayores de 61 años	3	4%
	85	100%

Fuente: Nómina empresa, 10 Julio 2023

La tabla siete, nos permite evidenciar que el 34% de la muestra está representada por edades de entre 30 a 40 años; sin embargo, solo hay 3 personas que son mayores de 61 años.

Tabla 8: Muestra de Colaboradores según Antigüedad

Tiempo laborado	Total	Total Porcentual
Menos a 1 año	29	34%
De 1 a 5 años	23	27%
De 6 a 9 años	11	13%
De 10 a 14 años	20	24%
De 15 a 19 años	2	2%
	85	100%

Fuente: Nómina empresa, 10 Julio 2023

La tabla ocho, nos permiten evidenciar que en un 34% de la muestra, el personal no supera el año de permanencia en la empresa, representado por 29 personas de la nómina y únicamente 2 Colaboradores llevan más de 15 a 19 años en su puesto de trabajo.

Tabla 9: Muestra según Salario Bruto

Salario Bruto	Total	Total Porcentual
De \$400 a \$500	36	42%
De \$501 a \$1000	43	51%
De \$1001 a \$1500	4	5%
De \$1501 a \$2000	2	2%
	85	100%

Fuente: Nómina empresa, 10 Julio 2023

Los rangos de salarios en la tabla nueve, de igual forma explican que el 51% de la muestra percibe un salario bruto de \$501 a \$1000, de acuerdo con el cargo que desempeña, y el 36% de los colaboradores perciben un sueldo entre \$400 a \$500.

De la muestra tenemos 1 personas de nacionalidad venezolana, 1 de nacionalidad peruana y 83 de nacionalidad ecuatoriana.

3.5. Categorías y subcategorías de estudio

Tabla 10: Matriz de Operacionalización de Variables

TABLA 10: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Categoría	Variable	Indicadores
Satisfacción laboral	Las condiciones laborales del trabajo	Áreas de trabajo seguras
		Ambiente de trabajo buenos
		Instalaciones adecuadas para el trabajo
		Herramientas informáticas adecuadas
	Beneficios laborales	Sueldos y salarios
	Ambiente de trabajo e Interacción entre compañeros	Relación con compañeros
		Liderazgo
		Relación con Jefes
		Trabajo en equipo
		Facilidad de Opiniones
	Motivación y Reconocimiento	Reconocimiento de tareas
		Condiciones laborales acorde al trabajo
		Desarrollo Profesional
	Percepción en el ámbito de trabajo	Organización del área de trabajo
		Definición de funciones y responsabilidades
		Cargas de trabajo equitativas
		Desarrollo de habilidades
	Desarrollo Organizacional	Dominio y conocimiento de funciones
		Solución de problemas
		Participación de la toma de decisiones
Comunicación constante		
Comunicación	Comunicación efectiva	
Formación y Capacitación	Apoyar a los responsables del área	
	Capacitaciones	
Formación y Capacitación	Formación Interna	
Formación y Capacitación	Capacitaciones	
	Formación Interna	
Formación y Capacitación	Políticas de Bienestar social	
Bienestar laboral	Programas de Bienestar social	
Elaborado por Autora		

3.6. Formas de recolección de la información

La información se la recolectara mediante encuestas y entrevistas. Las Entrevistas se realizan a 8 jefes y supervisores, mientras que las encuestas se realizaran a 85 colaboradores de la empresa investigada.

3.7. Formas de análisis de la información

Una vez que se realizó el levantamiento de datos de la Empresa Privada de la Ciudad de Machala a los trabajadores, se procede con la tabulación de la información recolectada mediante entrevistas y encuestas, las cuales serán transcritos en el programa Word y Excel, respectivamente. Para las entrevistas se realizará una codificación abierta y Axial y así poder relacionar categorías y subcategorías, para luego comparar las respuestas de colaboradores, jefes y supervisores.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados fueron obtenidos de la encuesta, las cuales fueron aplicadas a 85 colaboradores de la Empresa; de los cuales 65 son mujeres y 20 son hombres, con edades promedio entre 19 y 61 años, de los mismos 63 son de área comercial, 15 de las áreas administrativas y 7 del área operativa; adicional se realizaron entrevistas a 8 jefes y supervisores, para así lograr mejor comprensión de los instrumentos utilizados.

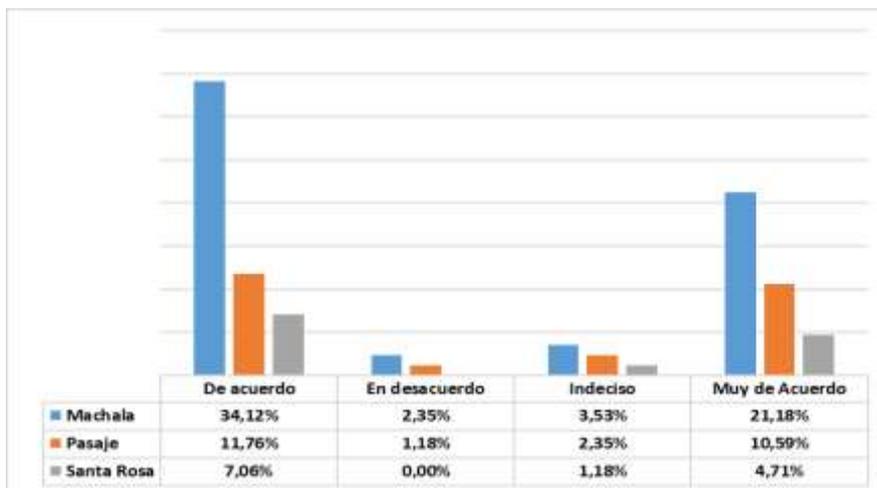
4.1. Componentes relacionados con la Satisfacción Laboral en trabajadores.

4.1.1. Las condiciones laborales del trabajo

Dentro de los componentes relacionados con las condiciones laborales del trabajo, se analizan los siguientes indicadores 1) Áreas de trabajo seguras, 2) Ambiente de trabajo bueno, 3) Instalaciones adecuadas para el trabajo, 4) Herramientas informáticas adecuadas.

1) Áreas de trabajo seguras

Figura 3: Respuestas de Ítem No. 1 El área que usted se desempeña es segura para realizar sus funciones



En cuanto a los resultados

s recolectados en la **figura 3**, se logró determinar que el 89,41% de los colaboradores del total de la Empresa se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo referente a la seguridad que hay en sus áreas de trabajo, detallando que Machala representa el 55,29%, Pasaje el 22,35% y Santa Rosa el 11,76%. Mientras que el 3,53% está en desacuerdo con la seguridad de su área.

Según la encuesta realizada se percibe que gran mayoría de los colaboradores encuestados presenta niveles altos de satisfacción al sentirse seguros en sus áreas de trabajo al momento de realizar sus funciones dentro de la Empresa. Sin embargo, el área comercial en las entrevistas realizadas indica que cuando salen hacer gestiones de ventas se ven afectados por la delincuencia.

Para el supervisor-1 quien tiene 2 años laborando en el área de ventas, en la entrevista nos indicó: "...me parece que es buena la seguridad dentro de la Empresa" (Supervisor-1, 2023).

Para el supervisor-2 quien tiene 10 años laborando en el área de ventas, primero ingreso como asesora de ventas y en la actualidad es supervisora de ventas, al momento de indagarle sobre su opinión acerca de la seguridad en su trabajo diario señaló: "...en vista de la situación que estamos viviendo nos sentimos inseguros, porque en las labores diarias tenemos que salir a campo todos los días, si hemos conversado en la

empresa sobre ese tema, pero no vemos que se nos proteja.” (Supervisor-2, 2023).

Para Herzberg (1967), las condiciones del ambiente de trabajo son definidas directamente por la empresa y de eso depende su satisfacción o insatisfacción de los colaboradores.

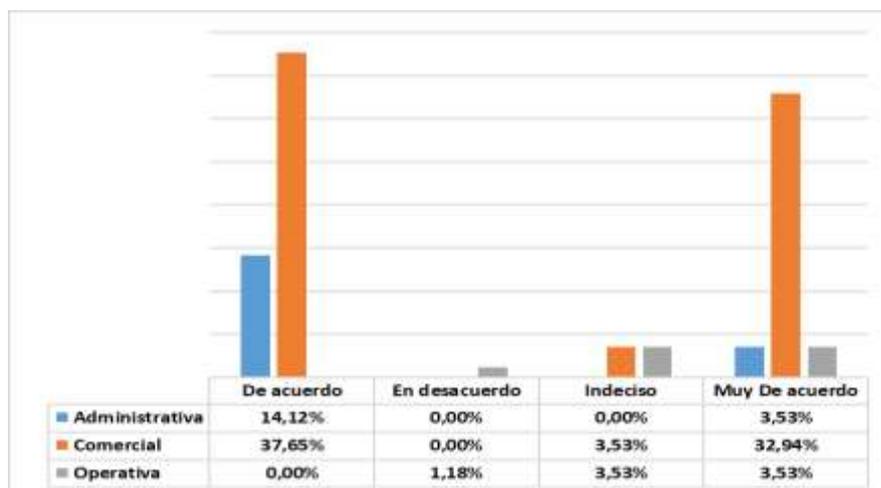
Según la encuesta realizada a jefe de Agencia de Pasaje, asegura que es complicada por la situación en general, aún más cuando se está en la calle gestionando. (jefe Agencia Pasaje, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar “...en el puesto donde laboro muy seguro, muy confiable” (jefe Cobranzas, 2023).

La Coordinadora Administrativa, supo indicar “...bueno dentro de la empresa, en cuanto a las actividades que yo hago, seguridad, si, si es lo que tenemos.” (Coordinador Administrativa, 2023).

2) Ambiente de trabajo buenos

Figura 4: Respuestas de Ítem No. 2 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis



habilidades.

En la **figura 4** se logra determinar que el 91,76% de los colaboradores de la Empresa investigada se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo en que pueden desarrollar sus habilidades en su puesto de trabajo, siendo más representativo en el área comercial con el 70,59%, esto se debe puesto que en el área comercial hay mayor cantidad de colaboradores. Sin embargo, existe un 1,18% que se encuentran en desacuerdo en que pueden desarrollar sus habilidades en el puesto de trabajo el cual lo representa el área operativa.

De la información de las encuestas, muchos de ellos presentan altos niveles de satisfacción con respecto a que tienen ambientes buenos de trabajo dentro de la Empresa.

El jefe de cobranzas supo indicar "...bien, tranquila, relajada poco estrés, por el alto índice de trabajo que tenemos, pero hay que seguir adelante" (jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, al momento de indagarle sobre su opinión acerca de los ambientes de trabajo señaló: "...bien dentro de lo que cabe, es un ambiente lógicamente de estrés porque trabajamos en ventas con clientes, y en mi caso con un equipo de 10 personas" (Supervisor-2, 2023).

La Coordinadora Administrativa, supo indicar "...bueno me siento estresada porque son muchas las actividades que tenemos que realizar dentro de la empresa, hacemos todo lo posible, pero esto conlleva que uno como persona se estrese y si vaya acumulando ciertos sentimientos que creo que no son los adecuados." (Coordinador Administrativa, 2023).

Según la encuesta realizada a jefe de Agencia de Santa Rosa asegura sentirse un poco agotada. (jefe Agencia Santa Rosa, 2023).

Para el supervisor-3 supo indicar "...si solo el estrés que genera el área de ventas, ya que nuestro premio es por el monto de ventas" (Supervisor-3, 2023).

Figura 5: Respuestas de Ítem No. 3 Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.



En la **figura 5** se logra determinar que el 74,12% de los colaboradores de la Empresa investigada se encuentran en desacuerdo y muy en desacuerdo en que sienten que reciben de parte de la empresa maltrato, mientras que el 18,82% están de acuerdo y muy de acuerdo que reciben maltrato por parte de la Empresa, reflejándose mayor incidencia en el área comercial representada por el 15,29%. Mientras que el 7,06% representa los colaboradores que se encuentran indecisos.

Según el análisis de la encuesta muchos de los encuestados presentan altos niveles de satisfacción con respecto a que reciben buen trato por parte de la Empresa.

3) Instalaciones adecuadas para el trabajo

Figura 6: Respuestas de Ítem No. 4 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.



En cuanto a los resultados recolectados en la **figura 6**, se logró determinar que el 88,24% se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo que con la distribución física de su ambiente de trabajo le facilita la realización de sus labores, sin embargo, el 4,71% de los colaboradores están en desacuerdo y muy en desacuerdo, incidiendo en 3,53% en el área comercial, mientras que un 7,06% de colaboradores están indecisos referente a esta pregunta. Según la encuesta existe un alto grado de satisfacción por parte de los colaboradores con respecto distribución física para realizar su trabajo.

Según la encuesta realizada al jefe de Exequiales, indica que se encuentra muy bien con la distribución física del ambiente de trabajo. (jefe de Exequiales, 2023).

La Coordinadora Administrativa, supo indicar "...si es completamente amplio. Me siento bien, creo que está ampliamente adecuado para lo que realizo." (Coordinador Administrativa, 2023).

Para el supervisor-2, al momento de indagarle sobre su opinión sobre la distribución física de trabajo señaló: "...bueno no tanto que es el adecuado, sino qué es lo que tenemos y entonces tenemos que adaptarnos" (Supervisor-2, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar "...si está acorde con el cargo que tengo" (jefe Cobranzas, 2023).

4) Herramientas informáticas adecuadas.

Figura 7: Respuestas de Ítem No. 5 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.



En la **figura 7**, se encontró que el 84,71% se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo que tienen las comodidades para desenvolverse bien en sus labores diarias, mientras que un 11,76% se encuentran indecisos en esta pregunta, y un 3,53% siendo la única área la comercial que se encuentra en desacuerdo, es decir que no sienten que tiene todas las comodidades para desenvolverse en sus labores diarias.

Según la encuesta realizada al personal, se denota un alto grado de satisfacción sobre las herramientas para que puedan realizar su trabajo diario.

El jefe de Agencia de Santa Rosa, en la encuesta realizada pudo indicar que no cuenta con el soporte necesario para realizar publicidad para la venta dentro de la localidad. (Jefe Agencia Santa Rosa, 2023).

Para el supervisor-2, al momento de indagarle sobre su opinión sobre las herramientas que cuentan para realizar sus labores señaló: "...no sé cuento ahorita con un equipo nuevo, pero sí me gustaría algunas cosas, necesitaría una buena Cámara, aunque me dieron una cámara, pero ya no sirve y este también unos parlantes para las reuniones y las clínicas que debemos tenemos que bajar a sala de capacitación". (Supervisor-2, 2023).

Para Herzberg (1967), uno de los factores higiénicos son las condiciones en el trabajo, que se refiere a instalaciones seguras, ambientes limpios y herramientas de trabajo en buen estado.

Para el jefe de Cobranzas, al momento de indagarle sobre su opinión sobre las herramientas que cuentan para realizar sus labores señaló: "...lo que tengo por el momento es suficiente". (Jefe de Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-1, al momento de indagarle sobre su opinión sobre las herramientas que cuentan para realizar sus labores señaló: "...si cuento con los adecuados". (Supervisor-1, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: "...en realidad la empresa si me da todos los medios necesarios para realizar mis funciones, todo tengo completo para ejecutar mis tareas, lamentablemente la empresa no considera a todos los departamentos como para darte todos los suministros o las máquinas que necesite para para cumplir con sus puestos, no todos los departamentos tenemos esa facilidad". (Coordinadora administrativa, 2023).

Para el supervisor-3 supo indicar "...eh...si". (Supervisor-3, 2023).

4.1.2. Beneficios laborales

Dentro de los componentes relacionados con los Beneficios laborales, se analizan los siguientes indicadores: 1) Sueldos y salarios.

1) Sueldos y salarios.

Figura 8: Respuestas de Ítem No. 6 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.



En cuanto a los resultados recolectados en la **figura 8**, se logró determinar que el 76,47% se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con su trabajo puesto que le permite cubrir sus expectativas económicas, de las cuales el 60% es población femenina y el 16,47% población masculina; analizando la población femenina el 5,88% está en desacuerdo y muy en desacuerdo y la población masculina en un 2,35%. Mientras que el 15,29% está indeciso sobre esta pregunta.

El jefe de cobranzas supo indicar sobre si la empresa ha generado igualdad de oportunidades "...si yo he crecido dentro de la empresa, y las demás personas también, profesionalmente si" (jefe Cobranzas, 2023).

El supervisor-3, opina; ... yo pienso que si en el área de ventas." (Supervisor-3, 2023).

Para Lawler (1973), la satisfacción o insatisfacción depende de la recompensa que se da al empleado por su rendimiento y lo que él consideraba adecuado recibir.

Figura 9: Respuestas de Ítem No. 7 Su sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza



Al realizar la investigación y análisis sobre la satisfacción referente a los sueldos que la empresa ofrece, los resultados se evidencian en la **figura 9**, donde se muestra un 32,94% que están de acuerdo y muy de acuerdo que sus sueldos son muy bajos en relación con las actividades que realizan, teniendo mayor incidencia en el área comercial con un 21,18%. Existe un 42,35% de la población encuestada quienes están en desacuerdo y muy en desacuerdo, puesto que sienten que sueldos están acorde con sus actividades, teniendo mayor representación en el área comercial con un 36,47%. Mientras que un 24,71% está indeciso referente a esta pregunta.

Según la encuesta realizada al personal, menos del 50% de la población encuestada siente que sus sueldos están acorde a las funciones que realizan.

Para el supervisor-3, para incrementar el nivel de satisfacción, supo indicar "... ver la manera de como bonificar al personal de ventas". (Supervisor-3, 2023).

Para la coordinadora administrativa, cuando se le pregunto si siente que sus colaboradores se sienten satisfechos trabajando en la empresa, señaló lo siguiente: "...la remuneración no es la indicada para todo lo que uno realiza". (Coordinadora administrativa, 2023).

Para Herzberg (1967), uno de los factores higiénicos vinculados a la satisfacción son los salarios y beneficios, estos deben ser estructurados

según tareas y responsabilidades del colaborador, la mala estructuración generará insatisfacción en el colaborador.

Para el supervisor-2, cuando se le pregunto si siente que sus colaboradores se sienten satisfechos trabajando en la empresa, señaló lo siguiente: "...ahora sí, ahora lo siento, porque si se ha hecho cambios, específicamente en el cambio del sueldo fijo". (Supervisor-2, 2023).

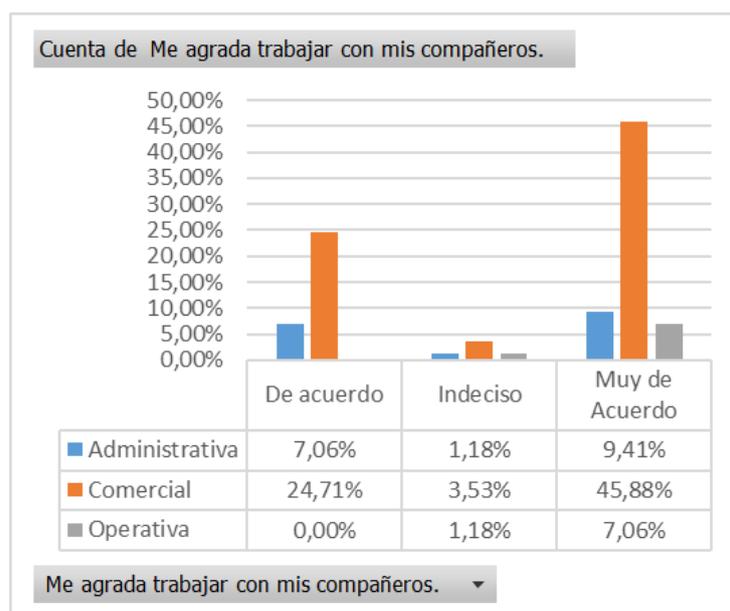
El jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, cuando se le pregunto qué mejoras sería posible implementar en la empresa para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores, nos indicó... sumar beneficios adicionales sobre el sueldo fijo que garantice una estabilidad económica de sus ingresos". (Jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

4.1.3. Ambiente de trabajo e Interacción entre compañeros

Dentro de los componentes relacionados con el Ambiente de trabajo e Interacción entre compañeros, se analizan los siguientes indicadores 1) Relación con compañeros, 2) Liderazgo, 3) Relación con jefes, 4) Trabajo en equipo, 5) Facilidad de Opiniones y 6) Sentido de pertenencia.

1) Relación con compañeros

Figura 10: Respuestas de Ítem No. 8 Me agrada trabajar con mis compañeros.



La figura 10 fue analizada en función del área donde laboran, dando como resultado que muchos de los encuestados indicaron estar de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta si les agrada trabajar con sus compañeros con un 94,12%, teniendo mayor porcentaje en el área comercial con un 70,59%; mientras que un 5,88% de los encuestados están indecisos.

El supervisor-1, opina: "...si, mi relación con mi equipo de trabajo es muy buena". (Supervisor-1, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar "...si tengo buena relación con el equipo" (jefe Cobranzas, 2023).

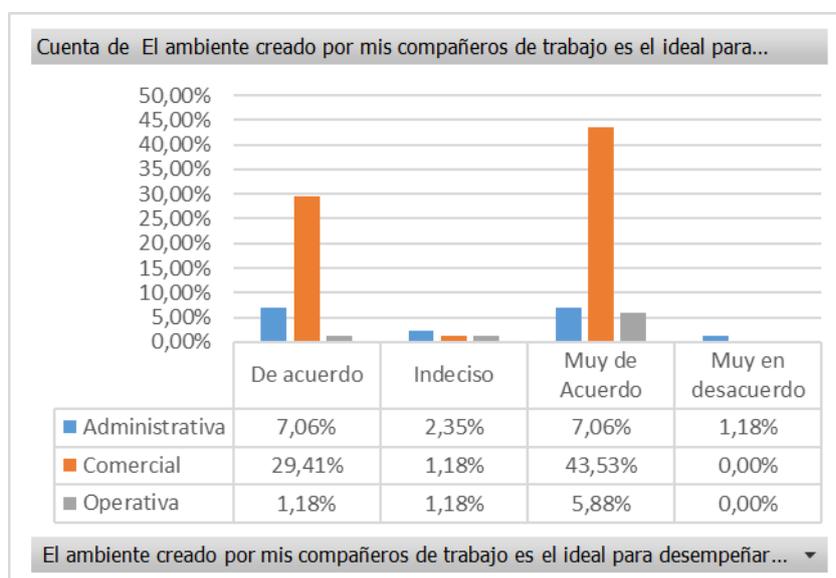
Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: "...si definitivamente sí, yo tengo muy buena relación con mi equipo". (Coordinadora administrativa, 2023).

Para Herzberg (1967), otro de los factores higiénicos de mayor relevancia para la satisfacción de los colaboradores, es la interacción con los compañeros y jefes en la empresa, mientras mejor sea la relación los colaboradores se sentirán que pertenecen a un grupo de trabajo y laboran de mejor manera.

Lawler (1973), asegura que el dinero puede motivar no sólo el desempeño sino también el compañerismo y la dedicación.

Para el supervisor-3 supo indicar "...eh...si, dentro de mi equipo de trabajo sí". (Supervisor-3, 2023).

Figura 11: Respuestas de Ítem No. 9 El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones



En cuanto a los resultados recolectados en la **figura 11**, se logró determinar que el 94,12% se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con su ambiente de trabajo entre compañeros, de las cuales 72,94% es del área comercial; en desacuerdo y muy desacuerdo una minoría del 1,18% y un 4,71% de que están indecisos en esa pregunta. Evidenciando que existe una gran satisfacción dentro de la Empresa en el tema del compañerismo.

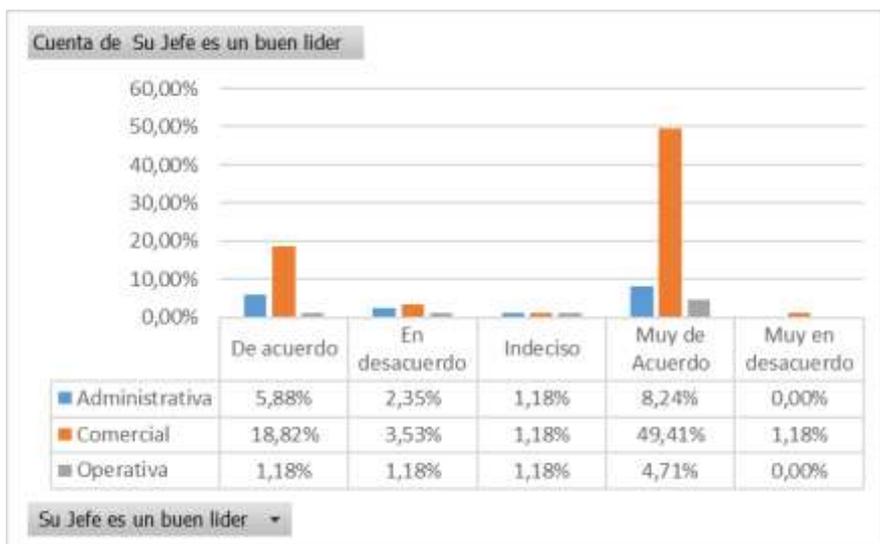
El supervisor-1, opina; "...me llevo bien con todos siempre con sus límites, tenemos una buena relación, no hay peleas, altercados que puedan dañar el ambiente laboral". (Supervisor-1, 2023).

Para el supervisor-2, opina; "...si ahora sí, ha sido difícil, se ha tenido que hacer muchos cambios, no solo de parte de mi equipo sino de parte mía". (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: "...creo que las actividades que realizamos influyen mucho". (Coordinadora administrativa, 2023).

2) Liderazgo

Figura 12: Respuestas de Ítem No. 10 Su jefe es un buen líder.



Analizando los resultados recolectados en la **figura 12**, se logró determinar que el 88,24% se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo que su jefe es un buen líder, teniendo mayor incidencia en el área comercial con 68,24%,

en el área administrativa un 14,12% y la operativa en 5,88%; en desacuerdo y muy desacuerdo un 8,24% del total de la población encuestada y un 3,53% de que están indecisos en esa pregunta.

El supervisor-1, opina;...si me considero un buen líder, tengo que ser un buen líder porque tengo a un grupo que debo dirigir”. (Supervisor-1, 2023).

Para el jefe de Agencia Pasaje, en la encuesta realizada, considera que si, pero eso lo deben calificar el equipo al que represento.”. (Jefe de Agencia Pasaje, 2023).

El jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera que si, pero que debe seguir aprendiendo.”. (Jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar “...que si se considera una buena líder” (jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, opina; me esfuerzo por ser un buen líder, me esfuerzo, no creo que seamos a la perfección, tenemos muchas cosas todavía por trabajar, mejorar”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “...sí, me considero una buena líder, eh... no es fácil, a veces es complicado hay que tener empatía, es bueno tener una buena comunicación.”. (Coordinadora administrativa, 2023).

Para el supervisor-3 supo indicar “...si me considero una buena líder”. (Supervisor-3, 2023).

3) Relación con jefes

Figura 13: Respuestas de Ítem No. 11 No me siento a gusto con mi jefe.

En la relación con los jefes, se evidencian en la **figura 13**, mostrando que el 22,35% está de acuerdo y muy de acuerdo que no se sienten a gusto con sus jefes, incidiendo más en el área comercial en 17,65%; en desacuerdo y muy en desacuerdo un 65.88% del total de la muestra se encuentra a gusto trabajando con el jefe; y una minoría esta indecisa sobre la pregunta representado un 11,76% de la muestra.

El supervisor-1, opina;...me siento bien, es este la supervisión siempre se necesita para ver si se está fallando en algo y siempre se hace de manera respetuosa". (Supervisor-1, 2023).

Para el jefe de Agencia Pasaje, en la encuesta realizada, dice que con la supervisión que ejerce su jefe se encuentra ansiosa, preocupada, bien, dependen muchos factores porque es cambiante cada día porque no todos los días obtengo lo que necesito para presentar a mi jefe inmediato.". (Jefe de Agencia Pasaje, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar "...que si tiene una buena relación, cuando existen casos especiales pues con ellos" (jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, referente a la supervisión del jefe opina; es el trabajo que tienen que hacer ellos, porque todos nos debemos a un jefe, estoy de acuerdo en cómo lo hacen porque a veces nosotras nos descuidamos un poco, si necesitamos ese empuje.". (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, referente a la supervisión del jefe señaló lo siguiente: "...lamentablemente no es buena, no le presta atención a las actividades que yo realizo y eso es algo incómodo". (Coordinadora administrativa, 2023).

Para el supervisor-3, referente a la supervisión del jefe opina; es un poco complicado sobre todo con el jefe comercial porque es muy estricta en la forma como quiere llevar el liderazgo, mientras con la Gerencia es buena la relación.". (Supervisor-3, 2023).

Figura 14: Respuestas de Ítem No. 12 Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.

En cuanto a los resultados recolectados en la **figura 14**, se logró determinar que el 89,41% se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con la disposición de los jefes cuando piden alguna consulta sobre el trabajo, de este porcentaje el 67,06% es representada por el área comercial; el 3,53% está de desacuerdo y muy en desacuerdo, y de los colaboradores que están indecisos en esta pregunta representa el 7,06% del total de los encuestados.

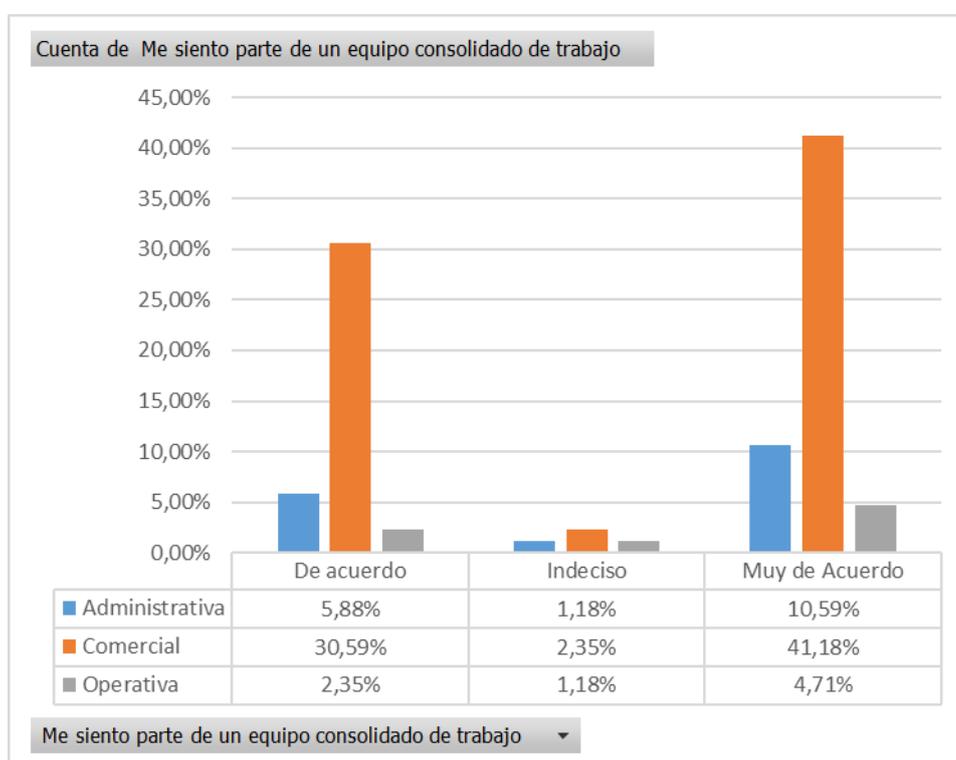
El supervisor-1, opina;...se despejan dudas para hacer un mejor trabajo". (Supervisor-1, 2023).

El jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera que, bajo la supervisión de su jefe, cada día se siente más comprometida para aprender y a dar lo mejor de ella”. (Jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

Para el supervisor-2, opina; cuando siento que no puedo afrontar un problema sola, siento mucho el apoyo de mi jefa”. (Supervisor-2, 2023).

4) Trabajo en equipo

Figura 15: Respuestas de Ítem No. 13 Me siento parte de un equipo consolidado de trabajo



En la **figura 15**, se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados se posicionaron en de acuerdo y muy de acuerdo ya que se siente parte de un equipo consolidado de trabajo representado el 95,29%; habiendo una minoría del 4,71% que están indecisos sobre esta pregunta.

El supervisor-1, opina;...se trabaja bastante bien, tal vez mejoraría la comunicación porque somos bastantes personas”. (Supervisor-1, 2023).

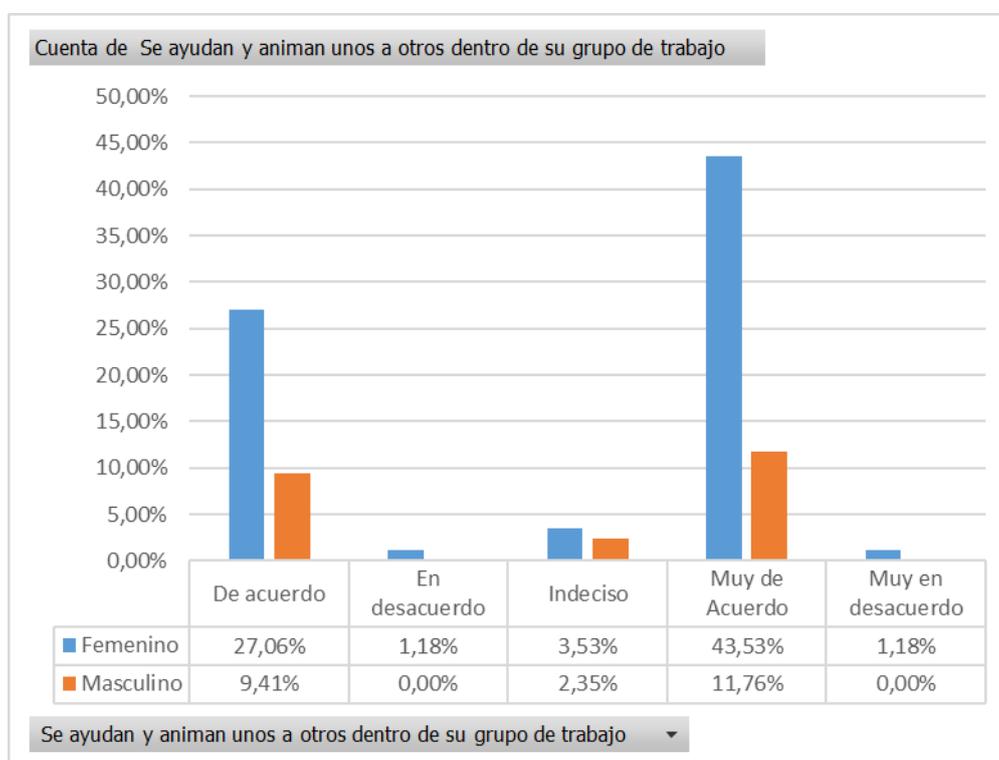
El jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera que para afianzar la relación con su equipo de trabajo se debe definir

Objetivos, Desarrollar Habilidades en el equipo, mediante la revisión de sus labores diarias.”. (Jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

Para el supervisor-2, opina; mejoras, de pronto reforzar un poco más el trabajo en equipo, somos un buen equipo, sin embargo, si tengo uno que otro que de pronto no se alinea”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, referente a mejoras para afianzar su equipo señaló lo siguiente: “...para el resto de los equipos seria mejorar la comunicación”. (Coordinadora administrativa, 2023).

Figura 16: Respuestas de Ítem No. 14 Se ayudan y animan unos a otros dentro de su grupo de trabajo



En la **figura 16**, se encontró que el 70,59% de la población femenina de colaboradoras se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo en que se ayudan y animan unos a otros dentro de su grupo de trabajo mientras que la población masculina representa un 21,18%; sin embargo, el 2,35% de la población femenina se encuentra en desacuerdo y muy en desacuerdo sobre la pregunta; el 5,88% de los colaboradores se encuentran indecisos, siendo el 3,53% personal femenino y 2,35% personal masculino.

Para el jefe de Agencia Pasaje, en la encuesta realizada, considera van encaminados a mejorar con diferentes actividades para el equipo se

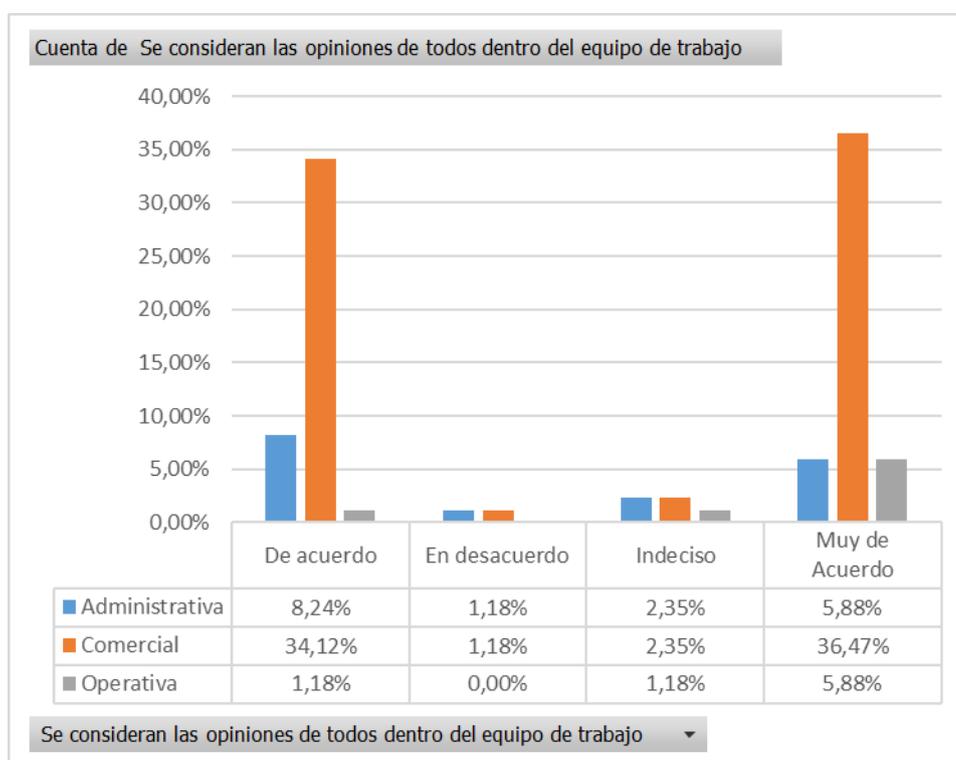
sienta en un buen ambiente de trabajo para que sean productivos.”. (jefe de Agencia Pasaje, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar “...debe haber un poco más de comunicación. (jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-3, opina; yo creo que en el día a día hemos ido abarcando ese tipo de temas, trabajo en equipo, comunicación”. (Supervisor-3, 2023).

5) Facilidad de Opiniones

Figura 17: Respuestas de Ítem No. 15 Se consideran las opiniones de todos dentro del equipo de trabajo



En cuanto a los resultados recolectados en la **figura 17**, se logró determinar que el 91,76% se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo que, si se consideran las opiniones de todos dentro del equipo de trabajo, de los cuales el área comercial representa el 70,59%, ya que la mayoría de los colaboradores son esta área; el 2,31% de los colaboradores se encuentran en desacuerdo; mientras que el 5,88% de la población están indecisos.

El supervisor-1, opina;...si es importante la opinión del equipo de trabajo, ya que de esa manera se puede saber si tienen alguna incomodidad, o están inconformes con algo”. (Supervisor-1, 2023).

El jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera por supuesto es clave para conocer sus dolores”. (jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

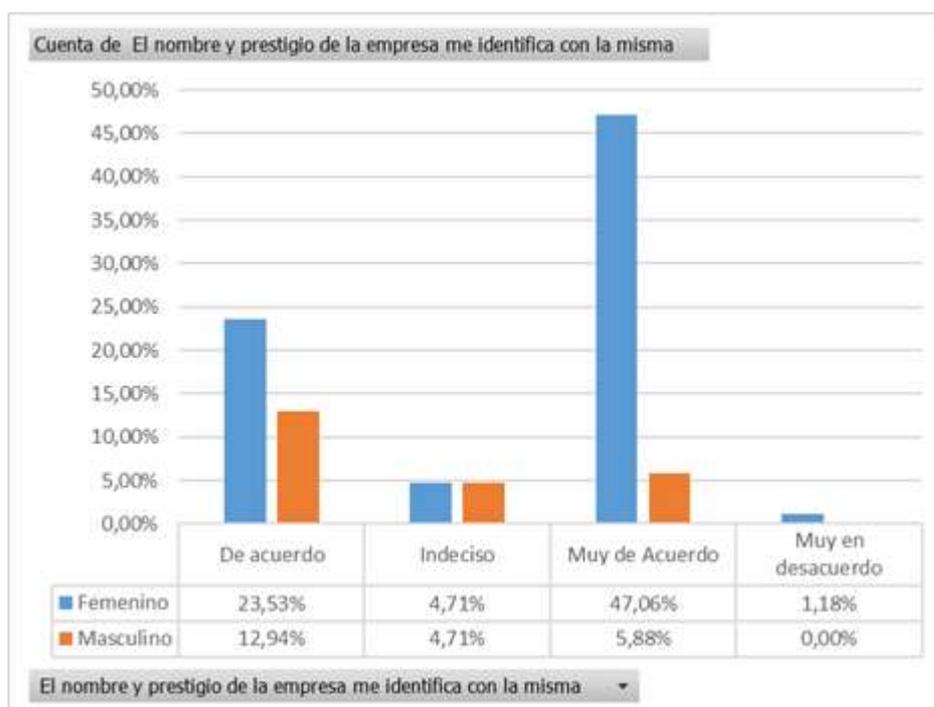
El jefe de cobranzas supo indicar “...si mucho” (jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, opina; definitivamente porque ellos son los que nos dan el feedback todos los días para que nosotros podamos mejorar o de pronto trabajar para ellos”. (Supervisor-2, 2023).

El supervisor-3, opina;... si es importante su opinión, ellos son los que viven el día a día con los clientes, toda la retroalimentación que traen de los clientes nos ayuda a buscar otras formas de ofrecer los productos.” (Supervisor-3, 2023).

6) Sentido de pertenencia.

Figura 18: Respuestas de Ítem No. 16 El nombre y prestigio de la empresa me identifica con la misma



De la **figura 18**, los trabajadores de género femenino están de acuerdo y muy de acuerdo identificándose con la Empresa representando un 70,59% frente al 18,82% en el personal masculino; en cuanto a la selección de muy en desacuerdo solo representa el 1,18% del personal femenino.; al

seleccionar indeciso lo representa 4,71% el personal femenino y el personal masculino en el mismo porcentaje.

Existe un índice alto de satisfacción del personal encuestado que se identifica con la Empresa.

Para el supervisor-1, indica;...si me identifico con la empresa, es una muy buena empresa que siempre está cuidando de sus empleados y de sus clientes, entonces me identifico mucho con el puesto”. (Supervisor-1, 2023).

El jefe de exequiales, en la encuesta realizada considera que si se encuentra comprometido con la Empresa. (Jefe de Exequiales, 2023)

El jefe de cobranzas supo indicar “...si me siento identificada” (jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, opina;... definitivamente porque ellos son los que nos dan el feedback todos los días para que nosotros podamos mejorar o de pronto trabajar para ellos”. (Supervisor-2, 2023).

Para el supervisor-2, opina;... si, si, si, es mi familia”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “...bueno un poco sí y otro poco no, hay cosas que en un 100% no estoy de acuerdo, hay otras que sí, pero por el cargo que tengo me quedo callada. (coordinadora administrativa, 2023).

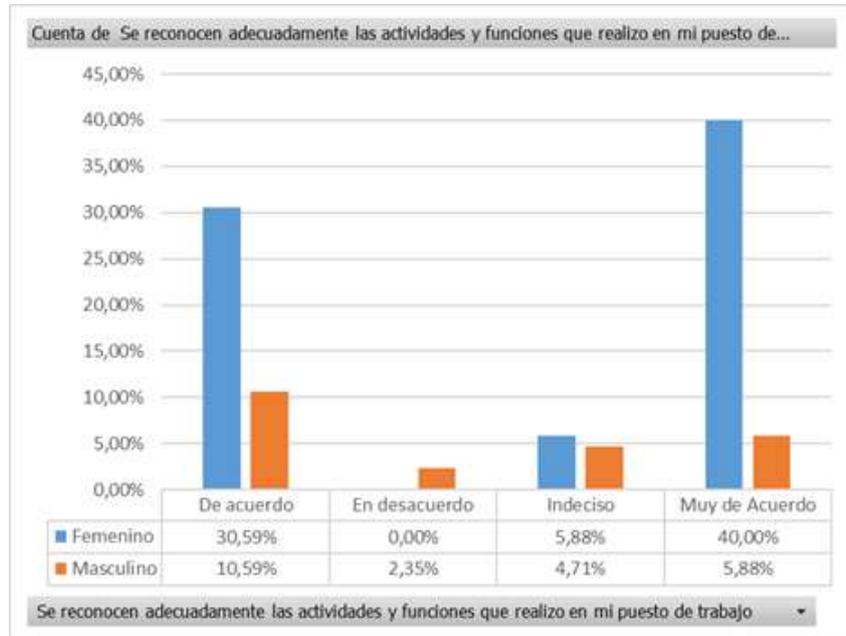
El supervisor-3, opina; ... si me identifico.” (Supervisor-3, 2023).

4.1.4. Motivación y Reconocimiento

Dentro de los componentes relacionados con la Motivación y Reconocimiento, se analizan los siguientes indicadores 1) Reconocimiento de tareas, 2) Condiciones laborales acorde al trabajo, 3) Desarrollo Personal, 4) Definición de funciones y responsabilidades, 5) Cargas de trabajo equitativas, 6) Desarrollo de habilidades.

1) Reconocimiento de tareas

Figura 19: Respuestas de Ítem No. 17 Se reconocen adecuadamente las actividades y funciones que realizo en mi puesto de trabajo



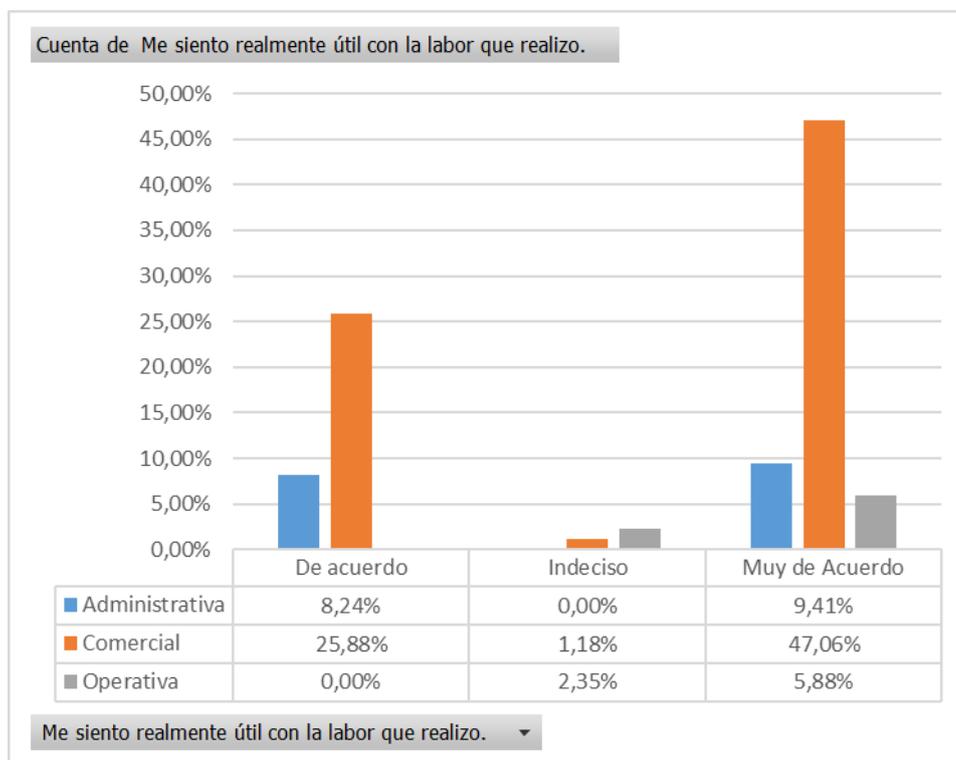
En cuanto a los resultados recolectados en la **figura 19**, se logró determinar que el 16,47% de los hombres se encuentran entre de acuerdo y muy de acuerdo que se reconocen adecuadamente las actividades y funciones de su puesto de trabajo, mientras que el 70,59% de las mujeres, también posicionan su respuesta entre de acuerdo y muy de acuerdo; el 2,35% de personal masculino indican estar en desacuerdo ya que para ellos no se reconocen adecuadamente sus actividades; mientras que el 5,88% de las mujeres y el 4,71% de los varones están indecisos referente a esta pregunta.

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: "...no está de acuerdo con gerencia como visualiza los puestos de trabajo, todos los puestos son importantes, pero hay preferencias para ciertas áreas, hace que el resto de las personas nos sintamos mal. (Coordinadora administrativa, 2023).

Para Herzberg (1967), la satisfacción de los colaboradores dependerá mucho del reconocimiento que se les otorgue por logros alcanzados en su labor, siendo una parte fundamental, ya que le confirma al colaborador que está realizando un buen trabajo en sus labores.

2) Condiciones laborales acorde al trabajo

Figura 20: Respuestas de Ítem No. 18 Me siento realmente útil con la labor que realizo.



En la **figura 20** se logra determinar el porcentaje de colaboradores que se sienten útiles con la labor que realizan, representando el 96,47% del total del personal encuestado, pudiendo evidenciar un porcentaje relativamente alto de satisfacción en las condiciones de trabajo; mientras que el 3,53% del total de áreas están indecisos.

El jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera que su puesto de trabajo es un desafío diario”. (Jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

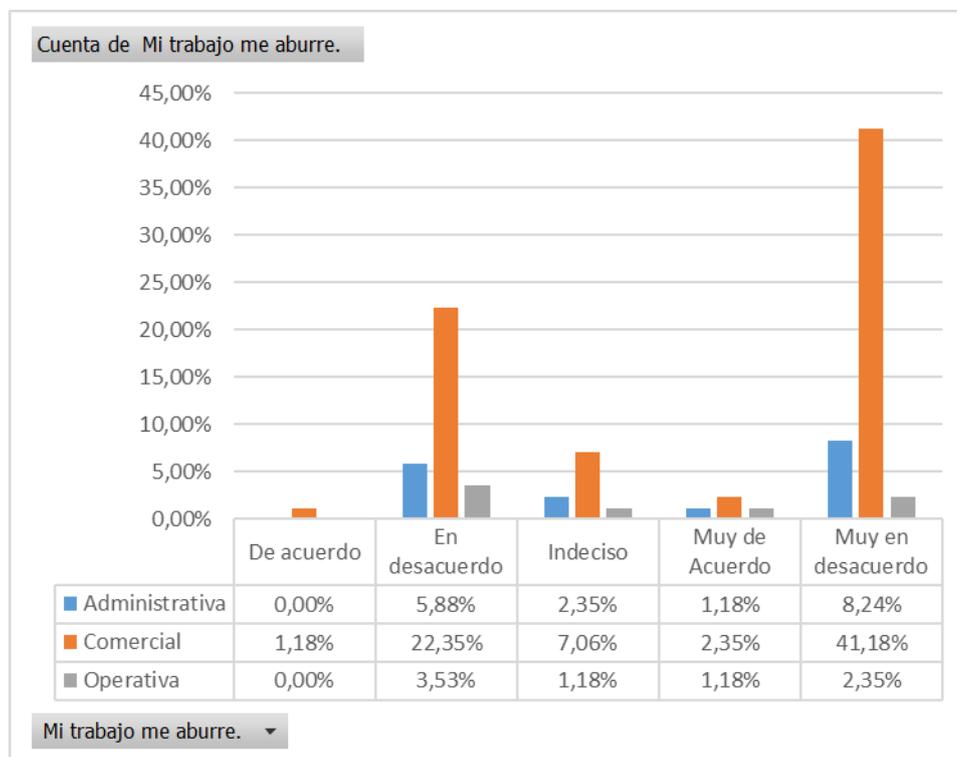
El jefe de cobranzas supo indicar “...por el momento bien, es de mucha responsabilidad.” (Jefe Cobranzas, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “...bueno en realidad no me gustan los errores es un poco complicado cuando me equivoco, pero cuando me equivoco lo asumo con responsabilidad. (Coordinadora administrativa, 2023).

Para Herzberg (1967), los colaboradores logran satisfacción, cuando sienten que sus labores son importantes y apreciadas, sintiéndose realizados y contribuyendo al bienestar individual y laboral.

El supervisor-3, opina;... los errores son cosas del día a día, uno tiene que saber sobrellevar, porque al final al liderar un equipo de trabajo te das cuenta de que cada persona es un mundo, hay que saber darle solución con el equipo.” (Supervisor-3, 2023).

Figura 21: Respuestas de Ítem No. 19 Mi trabajo me aburre.



De la **figura 21** se ha determinado que el 83,53% de los trabajadores de las áreas están en desacuerdo y muy en desacuerdo que el trabajo les aburre, considerando un 63,53% más alto en el área comercial, seguido de 14,12% en área administrativa y 5,88% el área operativa; mientras que un 5,88% de la población encuestada se muestran de acuerdo y muy de acuerdo que consideran aburrido su trabajo; el 10,59% del total de áreas encuestados indican que están indecisos.

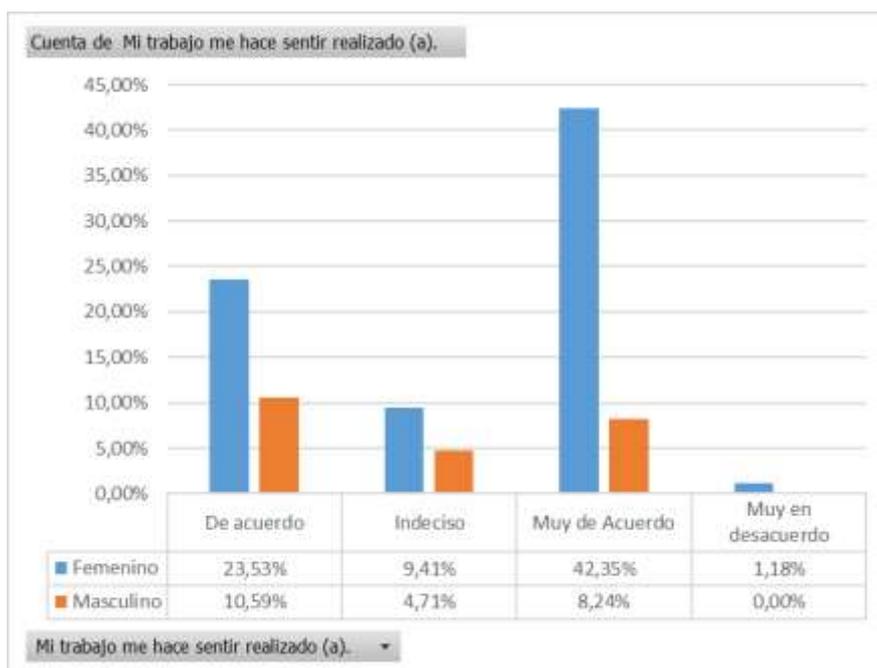
Para el supervisor-1, indica;... tengo una responsabilidad alta en realidad, no es malo, significa que debo trabajar un poquito más sabiéndolo sobrellevar”. (Supervisor-1, 2023).

Para el jefe de Agencia Pasaje, en la encuesta realizada, considera que su trabajo le gusta, le divierte, pero también le estresa, es una mezcla de todo un poco.” (jefe de Agencia Pasaje, 2023).

Para el supervisor-2, señaló: “...un ambiente lógicamente de estrés porque trabajamos en ventas con clientes, pero igual estamos tratando de salir” (Supervisor-2, 2023).

3) Desarrollo Personal

Figura 22: Respuestas de Ítem No. 20 Mi trabajo me hace sentir realizado (a).

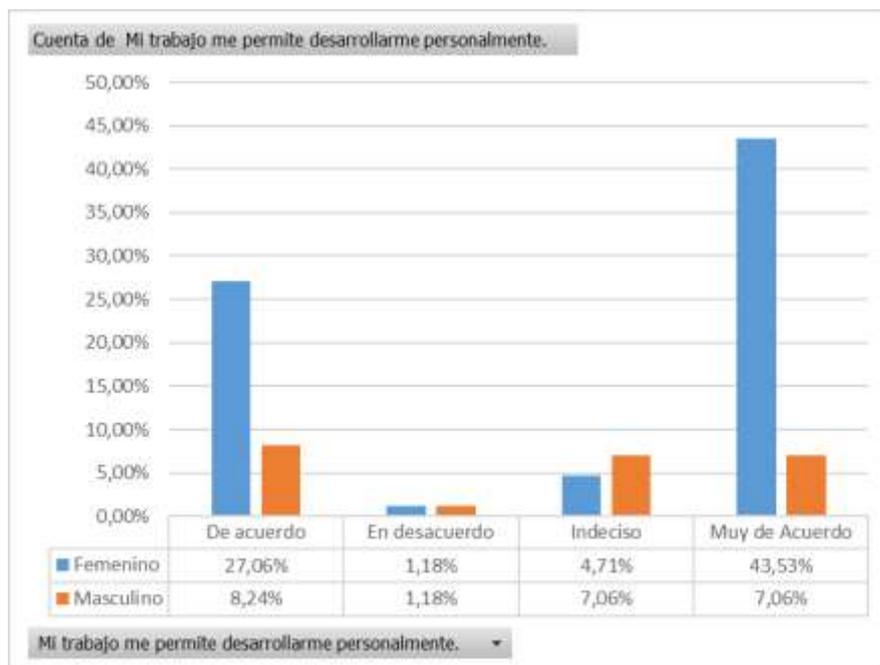


En la **figura 22**, se encontró que el 65,88% de la población femenina de colaboradoras señalan estar de acuerdo y muy de acuerdo que su trabajo las hace sentir realizadas, existiendo únicamente un 1,18% que mencionaron estar muy en desacuerdo; mientras que los hombres, el 18,82% se perciben estar de acuerdo y muy de acuerdo que su trabajo los hace sentir realizados y un 4,71% del personal masculino se encuentran indecisos; el 9,41% del personal femenino se encuentran indecisos.

Para el supervisor-1, indica;...hay igualdad de oportunidades para todos los que trabajan aquí, la misma importancia que tiene el Gerente lo tiene la parte comercial, administrativa, la parte hasta operativa, todos son importantes dentro de la empresa”. (Supervisor-1, 2023).

Para el supervisor-2, opina; ... mi trabajo me gusta, porque es de tratar con personas, y no necesariamente con el cliente externo, sino con el interno”. (Supervisor-2, 2023).

Figura 23: Respuestas de Ítem No. 21 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.



En la **figura 23**, se encontró que el 70,59% de la población femenina señalan estar de acuerdo y muy de acuerdo que su trabajo les permite desarrollarse personalmente, existiendo únicamente un 1,18% que mencionaron estar muy en desacuerdo, mientras que el 4,71% se encuentran indecisas; en el caso del personal masculino, el 15,29% se perciben estar de acuerdo y muy de acuerdo que su trabajo les permite desarrollarse personalmente, el 1,18% de los varones están en desacuerdo y únicamente el 4,71% se encuentran indecisos.

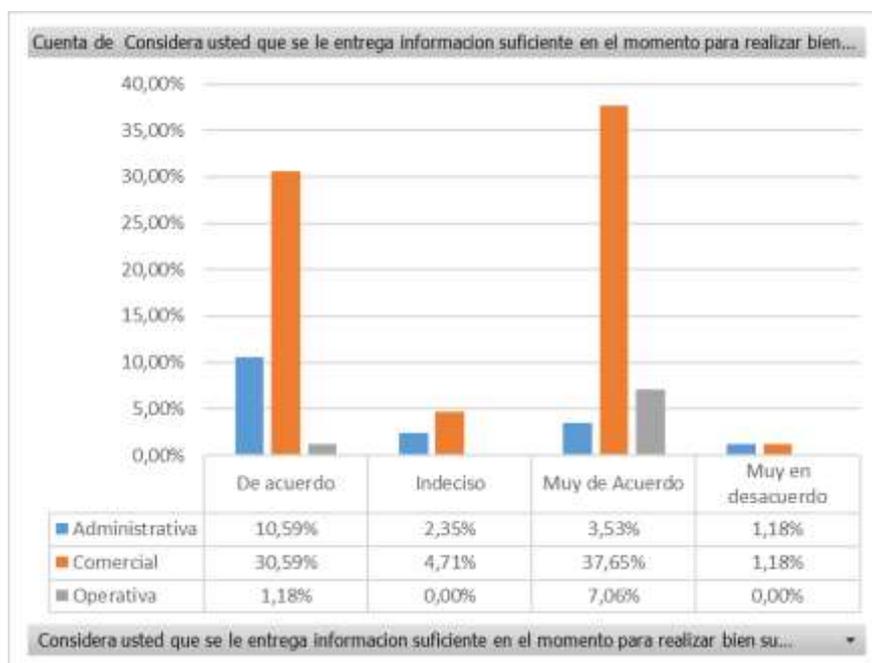
Para Herzberg (1967), la labor que realiza un colaborador debe ser interesante y apropiada de acuerdo con su puesto, generando un mejor desempeño y motivación, logrando un pleno desarrollo.

Para el supervisor-1, indica; ...es un buen puesto de trabajo me ayuda a crecer laboralmente, profesionalmente. (Supervisor-1, 2023).

Para el supervisor-2, opina; si, si, y no solo ha sido conmigo, yo lo he visto en muchos de mis compañeros que han tenido la oportunidad". (Supervisor-2, 2023).

4) Definición de funciones y responsabilidades

Figura 24: Respuestas de Ítem No. 22 Considera usted que se le entrega información suficiente en el momento para realizar bien su trabajo



De la **figura 24** se ha determinado que los trabajadores del área comercial se muestran de acuerdo y muy de acuerdo de que se les entrega información suficiente en el momento para realizar bien su trabajo, representado en 68,24%, un 4,71% están indecisos y el 1,18% del personal de esta área está muy en desacuerdo; seguido del 14,12% de área administrativa que se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo, un 1,18% se encuentra muy en desacuerdo y el 2,35% de esta área esta indecisa. El 8,24% del área operativa se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo con esta pregunta, es decir que todos los encuestados de esta área están satisfechos con la información que se les entrega para realizar bien su trabajo.

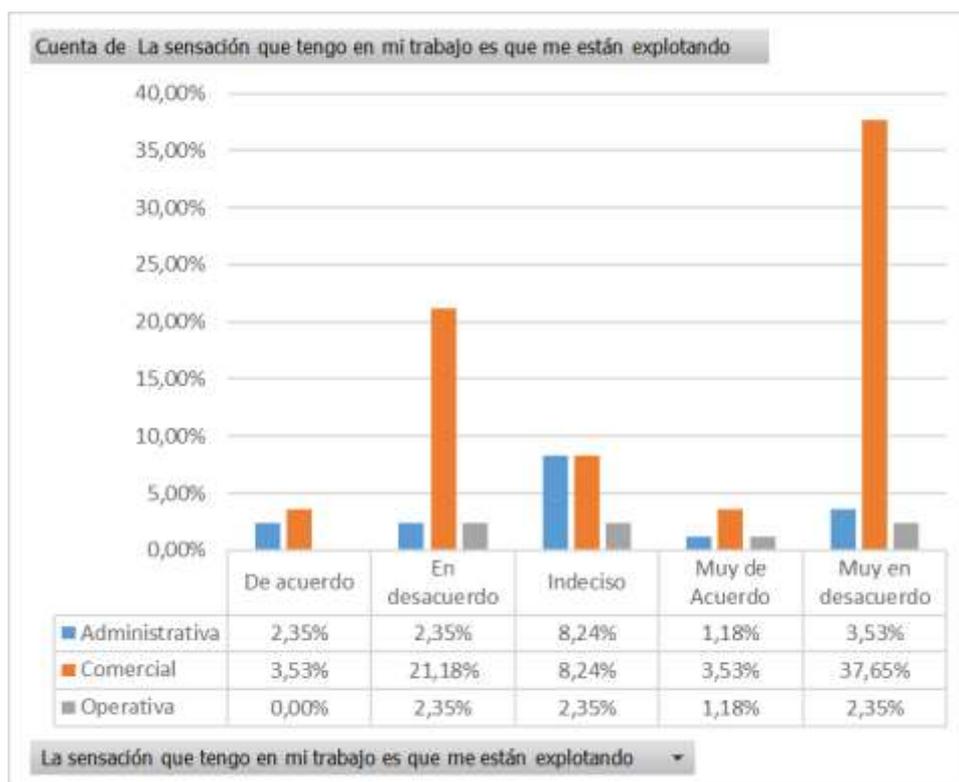
Para el supervisor-2, indica;...somos un todo, aquí hacemos, lo que es, lo que no es y lo que nos toca, si hacemos muchas cosas”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “...bueno yo creo que participo en todos los departamentos, por la información prácticamente me involucro con todos. (Coordinadora administrativa, 2023).

El supervisor-3, opina; ...dentro del área de ventas es liderar el área de ventas, y a parte el trabajo de oficina, nuestra función es liderar el área de ventas y cumplir un presupuesto. (Supervisor-3, 2023).

5) Cargas de trabajo equitativas

Figura 25: Respuestas de Ítem No. 23 La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.



En cuanto al componente vinculado con cargas de trabajo equitativas que se observan en la **figura 25**, se ha determinado que el 69,41% del total de áreas de la Empresa están en desacuerdo y muy en desacuerdo que sientan que los están explotando; mientras que 11,76% del total de áreas están de acuerdo y muy de acuerdo que están siendo explotados, incidiendo en mayor porcentaje el área de ventas con un 7,06%, mientras que el 3,53% representa el área administrativa y el 1,18% representa el área operativa. Del total de áreas el 18,82% se encuentran indecisos en esta pregunta.

Para el supervisor-1, indica; ...si cuento con el tiempo necesario, tal vez alguna vez tenga, o necesite un poquito más de tiempo, en algún trabajo en específico, que al momento de planearlo no se consideró, pero en realidad no es siempre”. (Supervisor-1, 2023).

Para el jefe de Agencia Pasaje, en la encuesta realizada, considera que le falta tiempo para realizar todas sus tareas”. (Jefe de Agencia Pasaje, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar “...si hago funciones adicionales, no siento estrés, tengo tiempo suficiente” (jefe Cobranzas, 2023).

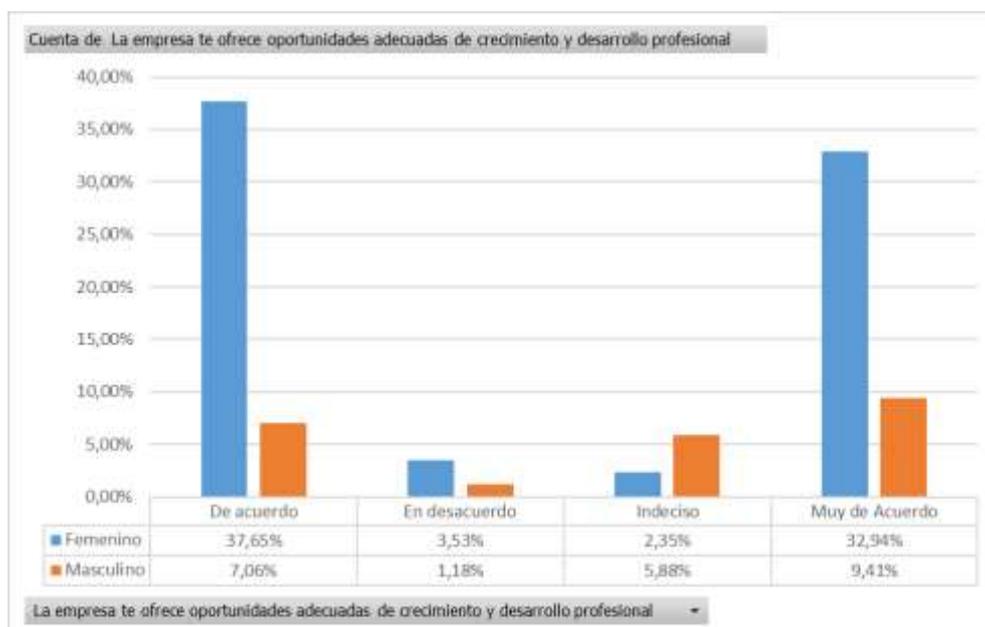
Para el supervisor-2, indica; ...creo que no, porque incluso nosotros tenemos que hacer temprano en la mañana, al medio día, muchas veces realizo durante el almuerzo, en la noche, fin de semana”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “...no definitivamente creo que no cuente con el tiempo necesario para realizar mis funciones, me falta tiempo, pero doy prioridad, me ha tocado quedarme hasta más tarde, en ocasiones venir los fines de semana, creo me hace falta una asistente, pero no puedo decir no puedo. (Coordinadora administrativa, 2023).

El supervisor-3, opina;...falta tiempo, siempre hay algo que hacer, sale algo de improviso que hay que dedicarle ese tiempo, pero no es tanto. (Supervisor-3, 2023).

6) Desarrollo de habilidades.

Figura 26: Respuestas de Ítem No. 24 La empresa te ofrece oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional.



Se ha podido evidenciar en la **figura 26**, que el 16,57% de la población masculina y el 70,59% de la población femenina se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo que la empresa les ofrece oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional, sin embargo, el 3,53% de la población de mujeres y el 1,18% de los hombres están en desacuerdo; mientras que el 2,35% de la población femenina y el 5,88% de la población masculina se encuentran indecisos sobre esta pregunta.

Para el supervisor-1, indica; ...si la empresa brinda oportunidades de ascenso, de acuerdo con las”. (Supervisor-1, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar “...si me dan oportunidades de crecer dentro de la empresa.” (Jefe Cobranzas, 2023).

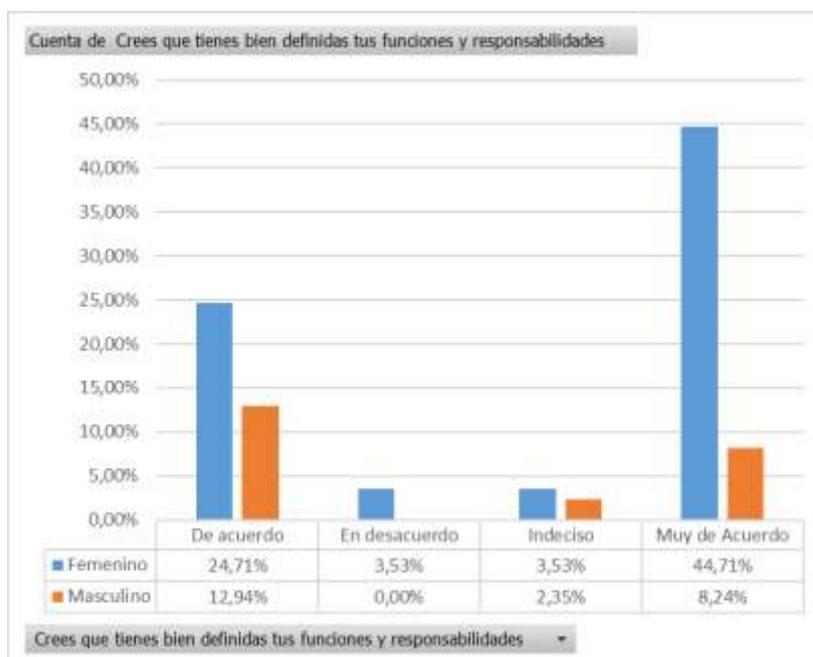
Para el supervisor-2, indica;...yo creo que sí, yo he sido una de las personas que se han beneficiado, de las oportunidades porque yo antes estaba en el cargo de asesora, pero se me dio la oportunidad y ahora estoy como supervisora”. (Supervisor-2, 2023).

4.1.5. Desarrollo Organizacional

Dentro de los componentes relacionados con el Desarrollo Organizacional, se analizan los siguientes indicadores 1) Dominio y conocimiento de funciones, 2) Solución de problemas, 3) Participación de la toma de decisiones, 4) Comunicación constante.

1) Dominio y conocimiento de funciones

Figura 27: Respuestas de Ítem No. 25 Crees que tienes bien definidas tus funciones y responsabilidades.



En la **figura 27**, se evidencia que el 21,18% de la población masculina y el 69,41% de la población femenina se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo de que los colaboradores tienen bien definidas sus funciones y responsabilidades, sin embargo, el 3,53% de la población de mujeres están en desacuerdo, es decir que no sienten que tienen definidas bien sus funciones; mientras que el 3,53% de la población femenina y el 2,35% de la población masculina se encuentran indecisos sobre esta pregunta.

Para el jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera que, pero igual se refresca cuando sea necesario”. (Jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar “...correcto tienen definidas bien sus funciones.” (Jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, indica;...si, lo tienen sin embargo todos los días como niños hay que recordando lo que tenemos que hacer, como lo tenemos que hacer, no en todos los casos”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “...de mi equipo de trabajo considero que sí, de otros equipos de trabajo creo que les falta. (Coordinadora administrativa, 2023).

El supervisor-3, opina;...si tienen bien definidas. (Supervisor-3, 2023).

2) Solución de problemas

Figura 28: Respuestas de Ítem No. 26 Consideras que los problemas dentro del equipo de trabajo se los resuelve de manera efectiva y a tiempo.



En cuanto al componente vinculado con solución de problemas que se observan en la **figura 28**, se ha determinado que el 85,88% del total de áreas de la Empresa están en acuerdo y muy de acuerdo con que los problemas dentro del equipo de trabajo se los resuelve de manera efectiva y a tiempo, desglosándose en el área administrativa el 11,76%, un 65,88% el área comercial y el 8,24% el área operativa. El 1,18% de área administrativa y el 2,35% del área comercial están en desacuerdo y muy en desacuerdo en que los problemas dentro del equipo de trabajo se los resuelve de manera efectiva y a tiempo. Sin embargo, existe un mínimo grupo que están indecisos el cual representa el 3,53% del total de todas las áreas.

Para el supervisor-1, indica;...eh si como supervisora pues tengo que ver que todo mi equipo se lleve bien, que trabajen en equipo, pues para eso son un equipo, entonces cuando hay un problema obviamente tengo que hacer de mediadora para que se resuelva, no es bueno un equipo que tenga conflictos”. (Supervisor-1, 2023).

Para el jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera que si basados en reglamento y principios de la Empresa”. (Jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar “...tratamos de resolver los casos” (jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, en la encuesta se preguntó si actúa como mediadora, lo que opina; si cuando me entero o me buscan, muchos si me buscan, otros son más frescos y lo solucionan entre ellos”. (Supervisor-2, 2023).

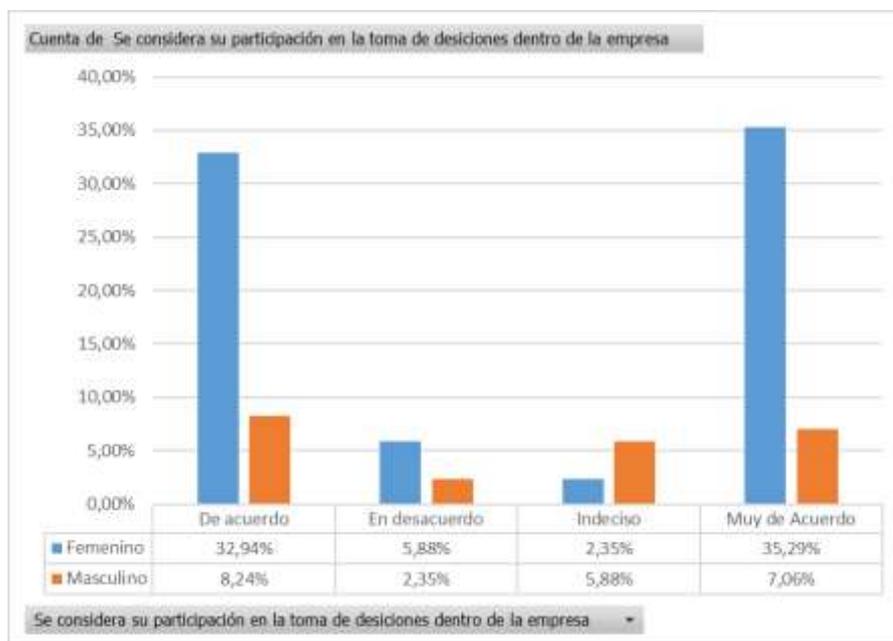
Para el supervisor-2, indica;...si, lo tienen sin embargo todos los días como niños hay que recordando lo que tenemos que hacer, como lo tenemos que hacer, no en todos los casos”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “...bueno dentro de mi área prácticamente creo que no se han dado conflictos, más bien se han dado en otros departamentos. (Coordinadora administrativa, 2023).

El supervisor-3, opina;...hay que actuar como mediador, siempre hay que escuchar a las dos partes y buscar una solución, sé que es difícil, pero hay que buscar una solución. (Supervisor-3, 2023).

3) Participación de la toma de decisiones

Figura 29: Respuestas de Ítem No. 27 Se considera su participación en la toma de decisiones dentro de la empresa



En la **figura 29**, se puede evidenciar que el 68,24% del personal femenino y el 15,29% del personal masculino, están de acuerdo y muy de acuerdo que la Empresa los considera en la participación en la toma de decisiones; mientras que el 5,88% del personal femenino y el 2,35% del personal masculino, están en desacuerdo, por lo que sienten que no se considera su participación en la toma de decisiones; si embargo, el 2,35% de la población femenina y el 5,88% del personal masculino se encuentra indecisos sobre esta pregunta.

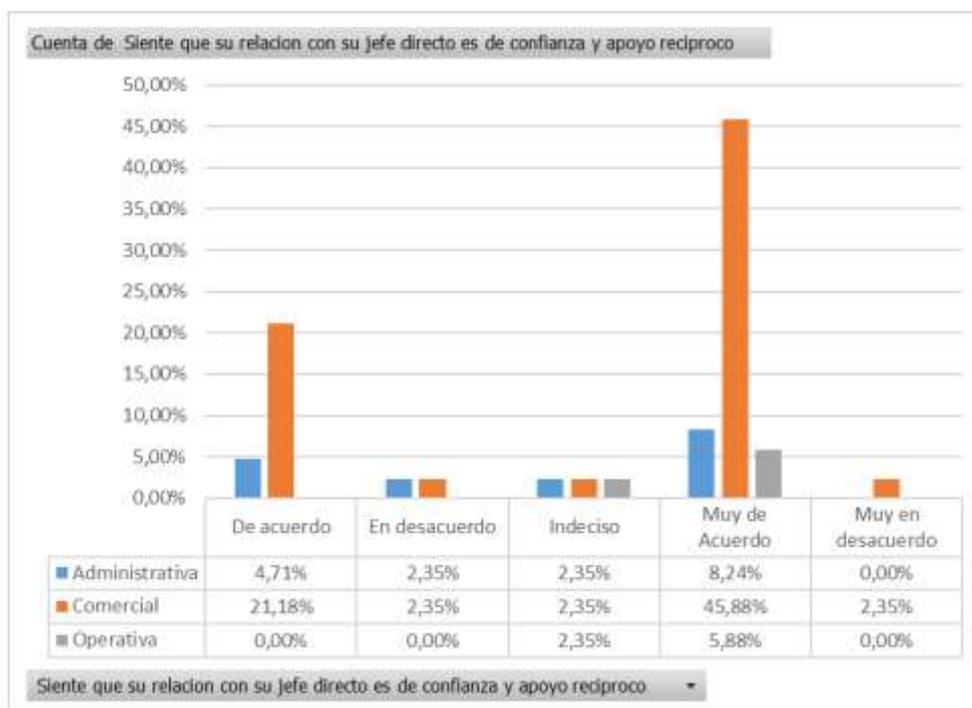
Para el supervisor-1, indica; "...todo el equipo se une para resolverlo, para encontrar solución al problema". (Supervisor-1, 2023).

Para el jefe de Exequiales, en la encuesta realizada sobre si actúa como mediador, indica... a veces. (Jefe de Exequiales, 2023).

El jefe de cobranzas, según encuesta realizada sobre la importancia de las opiniones dentro del equipo de trabajo, supo indicar "...". (Jefe Cobranzas, 2023).

4) Comunicación constante.

Figura 30: Respuestas de Ítem No. 28 Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco



En cuanto al componente vinculado con comunicación constante que se observan en la **figura 30**, se ha determinado que el 12,94% del área administrativa, el 67,06% del área comercial y el 5,88% del área operativa están de acuerdo y muy de acuerdo con que la relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco. Sin embargo, el 2,35% del área administrativa, el 4,71% del área comercial están en desacuerdo y muy en desacuerdo que la relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco. Del total de áreas el 7,06% se encuentran indecisos en esta pregunta.

Para el supervisor-1, indica;... Si, tengo una buena relación con mi jefe directo, eh, siempre brindando la confianza el apoyo necesario". (Supervisor-1, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar "...claro." (Jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, indica;...si definitivamente, ella es la que me alinea los chacras cada vez que lo necesito". (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: "...no, como dije anteriormente, él tiene apego a ciertos departamentos, ha ciertas personas. (Coordinadora administrativa, 2023).

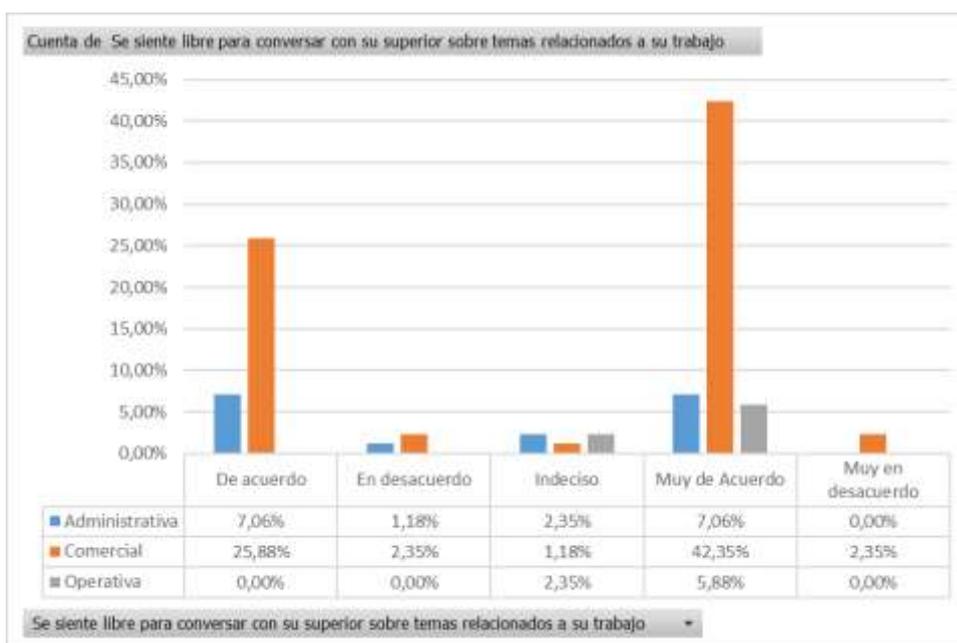
El supervisor-3, opina;...la relación con el jefe es un poco complicada. (Supervisor-3, 2023).

4.1.6. Comunicación

Dentro de los componentes relacionados con la Comunicación, se analizan los siguientes indicadores 1) Comunicación efectiva, 2) Apoyar a los responsables del área.

1) Comunicación efectiva

Figura 31: Respuestas de Ítem No. 29 Se siente libre para conversar con su superior sobre temas relacionados a su trabajo

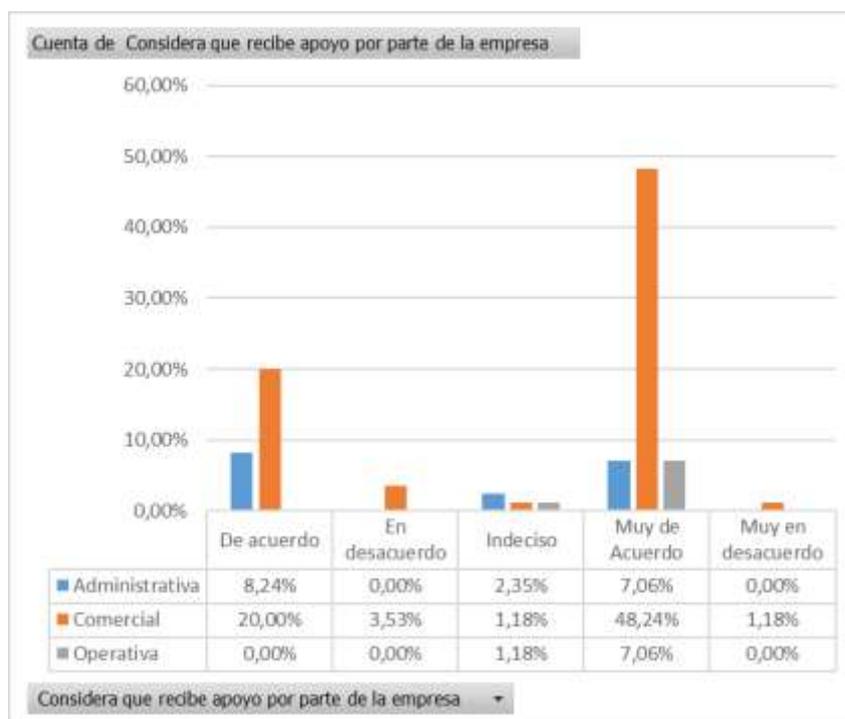


2) En la **figura 31** se ha determinado que el 14,12% del área administrativa, el 68,24% del área comercial y el 5,88% del área operativa están de acuerdo y muy de acuerdo de que se sienten libre para conversar con sus superiores sobre temas relacionados a su trabajo. Mientras que el 1,18% del área administrativa, el 4,71% del área comercial y el 5,88% del área operativa están en desacuerdo y muy en desacuerdo de que se sienten libre para conversar con sus superiores sobre temas relacionados a su trabajo. Del total de áreas el 5,88% se encuentran indecisos en esta pregunta.

- 3) Para el supervisor-1, indica; "...algo que mejoraría es la comunicación". (Supervisor-1, 2023).
- 4) El jefe de cobranzas supo indicar "...si tenemos medios de comunicación efectivos." (jefe Cobranzas, 2023).
- 5) Para el supervisor-2, indica; "...bueno tenemos lo que es tecnología a la mano". (Supervisor-2, 2023).
- 6) Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: "...no, no da la apertura de hablar con él, de poder sentir esa confianza, ese apoyo. (coordinadora administrativa, 2023).
- 7) El supervisor-3, opina; "...considero que si tienen medios de comunicación efectivos. (Supervisor-3, 2023).

8) Apoyar a los responsables del área

Figura 32: Respuestas de Ítem No. 30 Considera que recibe apoyo por parte de la empresa



De la **figura 32** se ha determinado que el 15,29% del área administrativa, el 68,24% del área comercial y el 7,06% del área operativa están de acuerdo y muy de acuerdo de que recibe apoyo por parte de la empresa. Sin embargo, el 4,71% del área comercial y el 4,71% del área operativa están en desacuerdo y muy en desacuerdo de que recibe apoyo por parte de la

empresa. Mientras que el 2,35% del área administrativa, el 1,18% del área comercial y el 1,18% del área operativa se encuentran indecisos.

Para el supervisor-1, indica; ayudan en caso de tener problemas, dificultades, siempre están apoyando, nos dan prestamos, permisos en caso de tener algún problema o perdidas familiares”. (Supervisor-1, 2023).

Para el jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera que recibe de la empresa apoyo moral, superación personal y capacitaciones”. (jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

Para el jefe de Agencia Pasaje, en la encuesta realizada, considera que recibe de la empresa préstamos cuando los necesita.”. (jefe de Agencia Pasaje, 2023).

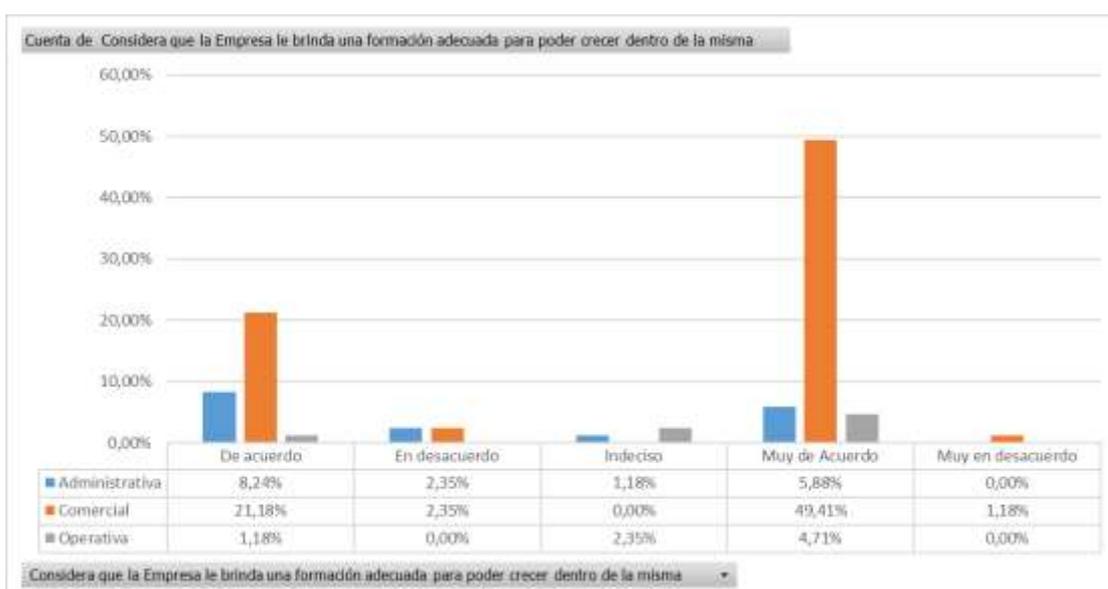
El jefe de cobranzas supo indicar “...si siempre.” (jefe Cobranzas, 2023).

4.1.7. Formación y Capacitación

Dentro de los componentes relacionados con la Formación y Capacitación, se analizan los siguientes indicadores 1) Capacitaciones, 2) Formación Interna.

1) Capacitaciones

Figura 33: Respuestas de Ítem No. 31 Considera que la Empresa le brinda una formación adecuada para poder crecer dentro de la misma.



Según la **figura 33**, se determinó que el 14,12% del área administrativa, el 70,59% del área comercial y el 5,88% del área operativa están de acuerdo y muy de acuerdo de que considera que la Empresa le brinda una formación adecuada para poder crecer dentro de la misma. Mientras que el 2,35% del área administrativa, el 3,53% del área comercial están en desacuerdo y muy en desacuerdo de que la Empresa brinda una formación adecuada para poder crecer dentro de la misma. Sin embargo, una minoría del 3,53% de los colaboradores de todas las áreas encuestadas indican que están indecisos

Para el supervisor-1, indica; Si apoyan cuando alguien está estudiando, o quiere obtener un nuevo título a parte del que tiene”. (Supervisor-1, 2023).

Para el jefe de Agencia Pasaje, en la encuesta realizada, considera que la empresa si empresa si ofrece oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional”. (jefe de Agencia Pasaje, 2023).

El jefe de cobranzas supo indicar “...sí.” (jefe Cobranzas, 2023).

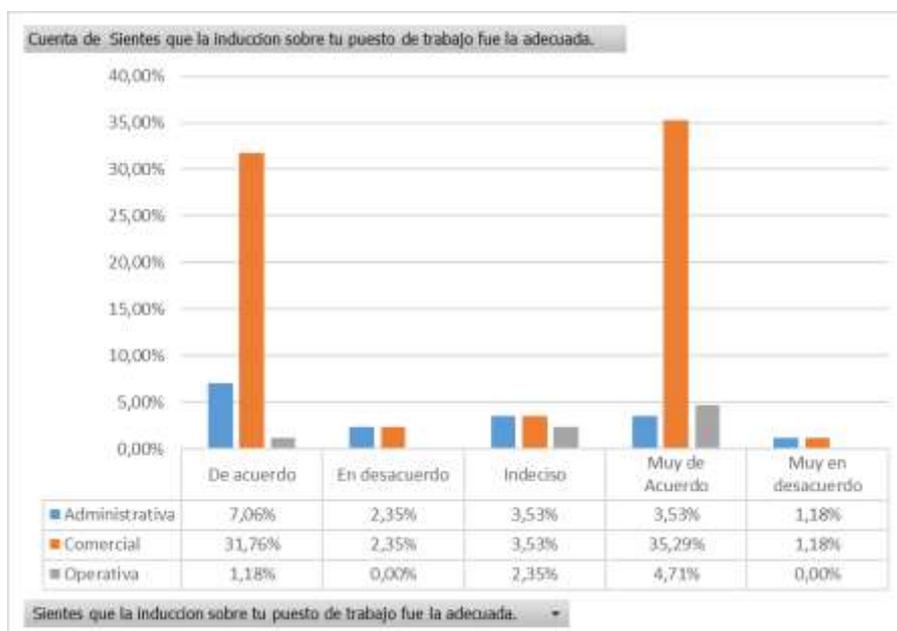
Para el supervisor-2, indica; ...tenemos un plan virtual, pero aparte de eso sería mejor presencial”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “.... Bueno el puesto donde yo estoy, ya no me permite más crecimiento, efectivamente en mi caso si he crecido, porque empecé como asistente contable, luego asistente de talento humano y ahora en el puesto que estoy. (coordinadora administrativa, 2023).

El supervisor-3, opina; si, si tenemos apoyo en la formación. (Supervisor-3, 2023).

2) Formación Interna.

Figura 34: Respuestas de Ítem No. 32 Sientes que la inducción sobre tu puesto de trabajo fue la adecuada.



De la **figura 34** se ha determinado que el 10,59% del área administrativa está de acuerdo y muy de acuerdo, que la inducción sobre su puesto de trabajo fue la adecuada, mientras que el 3,53% está en desacuerdo y muy en desacuerdo y el 3,53% están indecisos sobre la pregunta. El 67,06% del área comercial está de acuerdo y muy de acuerdo, que la inducción sobre su puesto de trabajo fue la adecuada, mientras que el 3,53% está en desacuerdo y muy en desacuerdo y el % se encuentran indecisos. Mientras que el 5,88% del área operativa está de acuerdo y muy de acuerdo, que la inducción sobre su puesto de trabajo fue la adecuada y el 2,35% se encuentran indecisos.

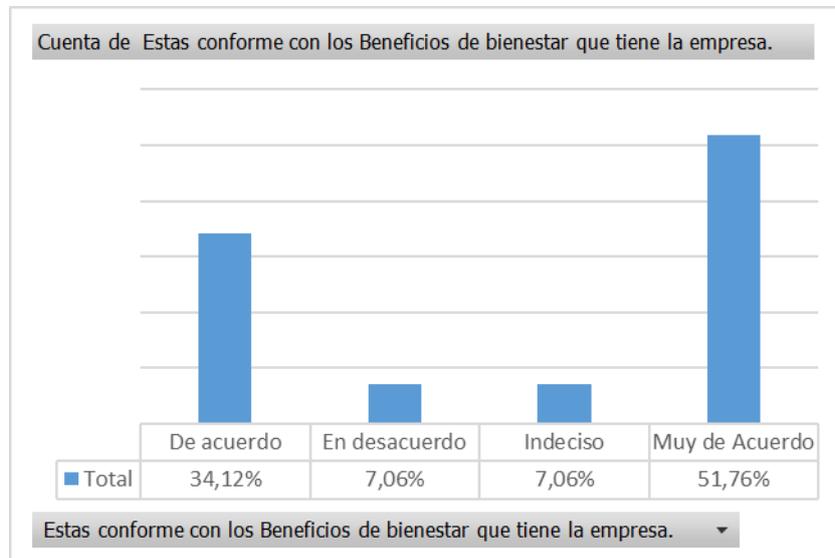
El jefe de cobranzas supo indicar "...es alto nos dan las oportunidades de aprender un poco más dentro y fuera de la Empresa." (jefe Cobranzas, 2023).

4.1.8. Bienestar laboral

Dentro de los componentes relacionados con el Bienestar laboral, se analizan los siguientes indicadores 1) Políticas de Bienestar social, 2) Programas de Bienestar social

1) Políticas de Bienestar social

Figura 35: Respuestas de Ítem No. 33 Estas conforme con los Beneficios de bienestar que tiene la empresa.



De la **figura 35** se ha determinado que el 34,12% del total de los encuestados están de acuerdo con los benéficos de bienestar que tiene la Empresa, solo un 7,06% está en desacuerdo, mientras que un 7,06% está en indeciso y un 51,76% están muy de acuerdo, indicando en las encuestas que están satisfechos con los beneficios de bienestar que otorga la empresa.

Para el supervisor-1, indica; ...eh bueno dentro de la empresa existen unos beneficios, que le llamamos beneficios Wow, que son beneficios que nos ayudan; con los beneficios que tenemos las personas están contentas, si se implementan más la gente lo cogería de la mejor manera”. (Supervisor-1, 2023).

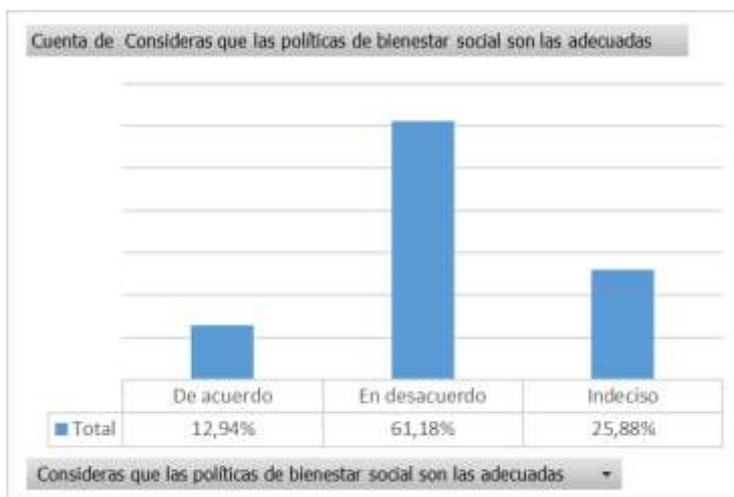
El jefe de cobranzas supo indicar “...si tenemos beneficios nos dan las oportunidades de crecer en el área personal como profesional por el momento bien.” (jefe Cobranzas, 2023).

Para el supervisor-2, indica; ...que no más ofrece, tenemos política de cumpleaños, viernes flexible, este nos da premios adicionales por metas alcanzadas, aparte de lo que ya recibimos por ley, bueno me gustaría implementar un momento de relax después del cierre, el cual ya fue recién implementado”. (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: “.... En realidad, lo normal los beneficios sociales. (coordinadora administrativa, 2023).

2) Programas de Bienestar social.

Figura 36: Respuestas de Ítem No. 34 Consideras que las políticas de bienestar social son las adecuadas



De la **figura 36** se ha determinado que el 12,94% del total de los encuestados están de acuerdo con las políticas de bienestar, en desacuerdo una gran mayoría con el 61,18% mientras que el 25,88% está indeciso; resaltando que según las encuestas existe un alto porcentaje que está en desacuerdo, esto se debe que la empresa no cuenta con políticas de bienestar social en la empresa.

Para el supervisor-1, indica; "...la empresa no cuenta con un programa de beneficios sociales". (Supervisor-1, 2023).

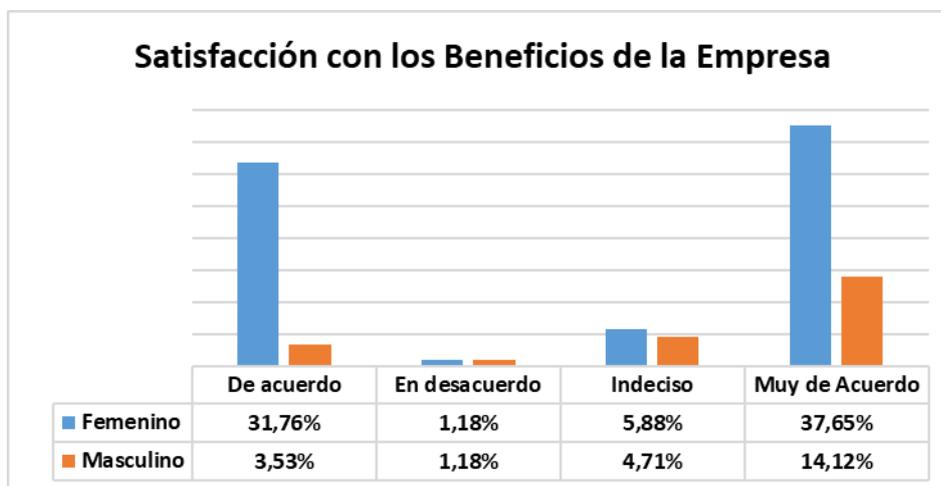
Para el supervisor-2, indica; "...no, no cuenta con un programa de bienestar social". (Supervisor-2, 2023).

Para la coordinadora administrativa, señaló lo siguiente: "... No tiene un programa de bienestar social. (Coordinadora administrativa, 2023).

El supervisor-3, opina; no cuenta con un programa de bienestar social. (Supervisor-3, 2023).

4.2. Satisfacción laboral en los trabajadores.

Figura 37: Satisfacción con los Beneficios de la Empresa



En la figura 37, se puede observar que, para la población femenina, un 37,65% está de acuerdo y la población masculina en un 3,53%; el 1,18% está en desacuerdo tanto para los dos géneros; el 5,88% del personal femenino está indeciso, frente al 4,71% de los varones; y por último el 37.65% del personal femenino está muy de acuerdo y el personal masculino en un 14,12%.

A lo cual se determina que el tema referente a los beneficios que tiene la empresa, si corresponde a un factor que produce satisfacción a la población en general, sin embargo, se recibieron sugerencias según las entrevistas realizadas a jefes y supervisores en lo que les gustaría implementar:

- Plan de capacitaciones virtuales y presenciales para supervisoras de ventas.
- Reconocimientos para el área administrativa y operativa.
- Realizar exámenes semestrales al personal de exequiales por su exposición a riesgos químicos y biológicos.
- Implementar seguros médicos y dentales para empleados.
- Horarios flexibles para los que estudian.
- Evaluación anual del esquema remunerativo del personal.
- Implementar políticas y programas de bienestar social.

- Dar a conocer los beneficios existentes actualmente al personal operativo.

Para Herzberg (1967), los beneficios adicionales en las Empresas logran satisfacción al colaborador, porque con las implementaciones de planes o programas los ayudan tanto a ellos como a sus familias.

Figura 38: Satisfacción con la participación en las decisiones de grupo.



En la **figura 38**, se puede observar que del total de la población encuestada el 41,18% está de acuerdo con su participación en las decisiones del grupo, mientras que un 8,24% está en desacuerdo, al igual que indeciso un 8,24%, y muy de acuerdo un 42,35%

Se observa que en gran medida existe un alto grado de satisfacción en la participación en las decisiones del grupo.

Figura 39: Satisfacción con la cantidad de trabajo exigida.



De acuerdo con la **figura 39**, se determinó el grado de satisfacción que poseen los colaboradores determinados por su área, basándonos en la pregunta de la encuesta, el mayor porcentaje es del comercial, señalando con un 37,65% que se encuentran muy en desacuerdo, mientras que el área administrativa un 3,53%, seguido de un 2,35% que están de acuerdo; el área operativa con un 2,35% en desacuerdo y 1,18% muy de acuerdo.

Analizando los porcentajes, el departamento que tiene mayor satisfacción es el de ventas, puesto tiene un porcentaje alto, pero analizando el departamento administrativo y operativo los porcentajes están casi a la par, por lo que se podría suponer, que no se encuentran satisfechos con la cantidad de trabajo de su cargo, también que no perciben una remuneración apropiada con la cantidad de tareas asignadas, destacando lo siguiente:

Se debe ver la manera de como bonificar al personal de ventas. (Supervisor-3, 2023).

La remuneración no es la indicada para todo lo que uno realiza. (coordinadora administrativa, 2023).

Sumar beneficios adicionales sobre el sueldo fijo que garantice una estabilidad económica de sus ingresos. (jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

A lo cual se deduce que el tema de los salarios, bonos o incentivos elevarían en gran parte la satisfacción de los colaboradores, así como la percepción que tienen sobre la carga laboral que tiene dentro de la empresa.

Figura 40: Satisfacción con la Formación recibida.



De acuerdo con la **figura 40**, se ha identificado que los colaboradores cuya formación corresponde a estudios secundarios, se han considerado bastante

satisfechos con el 40% en muy de acuerdo y 18,82% en de acuerdo; seguido por el 20% de estudios superiores que han seleccionado muy de acuerdo y 11, 76% en de acuerdo.

El jefe de Agencia Santa Rosa, en la encuesta realizada, considera que recibe de la empresa apoyo moral, superación personal y capacitaciones.

El jefe de Agencia Pasaje, en la encuesta realizada, considera que la empresa si empresa si ofrece oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional.

El supervisor-3, en la entrevista realizad indica que tienen apoyo en la formación.

El jefe de cobranzas, en la encuesta realizada considera que la empresa da las oportunidades de aprender un poco más dentro y fuera de la Empresa.

Figura 41: Satisfacción con la Comunicación



Según la **figura 41** se identificó que el 68,23% del área comercial están de acuerdo y muy de acuerdo con la comunicación y solo el 4,70% en desacuerdo y muy en desacuerdo; mientras que para los colaboradores del área administrativa están de acuerdo y muy de acuerdo con un 14,12%, y en desacuerdo un 1,18%, los colaboradores del área operativa se han mostrado muy de acuerdo con un 5,88%.

Según las encuestas realizadas, los comerciales se encuentran más satisfechos respecto a la comunicación, lo cual se relaciona con los datos obtenidos a través de la entrevista al supervisor-1, menciona “me llevo bien

con todos siempre con sus límites, tenemos una buena relación, no hay peleas, altercados que puedan dañar el ambiente laboral”; también el supervisor -2, opino: “si ahora sí, ha sido difícil, se ha tenido que hacer muchos cambios , no solo de parte de mi equipo sino de parte mía”.

Sin embargo, es importante anotar, que existe un 2,35% del personal operativo que está indeciso sobre la comunicación, a lo mejor esto se debe a que como ellos están en otras instalaciones de las oficinas principales, lo que se puede deducir de la entrevista realizada a la supervisora-1 que indico: “los menos satisfechos podrían ser del área operativa, porque bueno están pocos alejados de la empresa”.

4.3. Percepción de la satisfacción laboral en los trabajadores.

Para iniciar el análisis es importante recolectar las diferentes opiniones sobre el concepto de satisfacción que los jefes y supervisores indicaron en la entrevista:

“que tener un trabajo no signifique tener una carga en mi vida, sino que sea algo que todos los días, me motive a despertarme con entusiasmo no obligada, sino que venga a trabajar de manera voluntaria y que disfrute lo que hago en el trabajo, no que sea mi tortura, sino algo bueno en mi vida”. (Supervisor-1, 2023).

“seria estar en un ambiente de trabajo adecuado, sentir el apoyo de la persona, en este caso el representante de la identidad y ser bien remunerada por las actividades que uno realiza”. (Coordinadora Administrativa, 2023).

“hacer mi trabajo con tranquilidad y sentirme feliz al final del día”. (jefe de Exequiales, 2023).

Se ha podido presentar cual es la percepción de colaboradores entrevistados/encuestados que poseen sobre lo que para ellos es la satisfacción laboral.

Los colaboradores entrevistados tienen diferentes puntos de vista, para lo que para ellos es la satisfacción, para el primero de 32 años es motivada por la actividad que realiza, para el segundo de 36 años lo motiva la remuneración y para el tercero de 28 años le motiva la tranquilidad en que puede realizar sus funciones, es importante indicar que tienen un cargo y

nivel educativo similar, pero se evidencia que tienen diferentes percepciones de la satisfacción.

Para los demás colaboradores que fueron entrevistados, respondieron lo siguiente:

“es que al momento que yo desempeñe mis labores, no tenga solo los implementos, sino la parte de la comunicación con el gerente, una buena remuneración, sentirme contenta al momento que yo venga a trabajar”. (Supervisor-3, 2023).

“para mi es que me brinden todas las herramientas humanas o digitales que permitan realizar mi trabajo de manera efectiva, que respete mi tiempo libre.” (jefe de Agencia Santa Rosa, 2023).

“cuando tienes un ambiente de trabajo adecuado y existe una comunicación efectiva 360 en todos los niveles. La falencia es hacia arriba.” (jefe de Pasaje, 2023).

“es trabajar en conjunto, para que el trabajo asignado salga a flote”. (jefe de Cobranzas, 2023).

“es sentirme contenta en venir a la oficina, no pensar...ay, otra vez me toca ir a trabajar, sino que me levante lista para ir, con ánimos, con aptitud positiva, que me guste venir a la oficina”. (Supervisor-2, 2023).

Se analiza también que la supervisora-2 quien tiene personal a cargo y quien nos indicó en la entrevista que ingreso como vendedora y que actualmente es supervisora, indica que le gusta su trabajo porque se relaciona con el cliente interno, le gusta venir a su trabajo con ánimo y aptitud positiva, los demás indican en sus respuestas, a estar contentos, trabajar en conjunto, tener todos los implementos, comunicación y lo salarial en su lugar de trabajo.

Herzberg (1967), indica que los colaboradores poseen dos grupos de necesidades, una es el medio ambiente físico y psicológico y las otras contenidas en las mismas labores, por lo que el nivel de satisfacción dependerá de la experiencia en su ambiente laboral.

Para lo cual se analizará la remuneración salarial y entorno físico, que según los conceptos indicados en las entrevistas/encuestas que refirieron.

Figura 42: Satisfacción Salarial



Una de las bases para satisfacer las necesidades de una persona, es el salario que percibe por un trabajo realizado.

Según la **figura 42**, se puede evidenciar que los 85 colaboradores encuestados, 52 son de la localidad de Machala, 22 de Pasaje y 11 de Santa Rosa. Referente a la pregunta realizada en la encuesta, “su sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza “; se puede observar que en la localidad de Machala 24 colaboradores están satisfechos con su sueldo, mientras que 18 indican que su sueldo es muy bajo.

En la localidad de Pasaje, se puede observar que 8 colaboradores están satisfechos con su sueldo, mientras que 7 indican que su sueldo es muy bajo.

En la localidad de Santa Rosa, se puede observar que 4 colaboradores están satisfechos con su sueldo, mientras que 3 indican que su sueldo es muy bajo.

Analizando estos resultados el 21% de los colaboradores de la localidad de Machala están insatisfechos en comparación con un 28% que están conformes con su sueldo, es decir que están divididos los resultados.

Mientras si analizamos los resultados de Pasaje, vemos que el 8% están insatisfechos con su sueldo, mientras que los colaboradores satisfechos representan un 9%, es decir una diferencia del 1%.

Seguidamente analizamos las respuestas de los colaboradores de la localidad de Santa Rosa, viendo que vemos que el 3% están insatisfechos con su sueldo, mientras que los colaboradores satisfechos representan un 4%, es decir una diferencia también del 1%.

Lo que nos indica que para las tres localidades están relativamente insatisfechos con su remuneración.

Es importante indicar que tanto en las encuestas a los colaboradores como las entrevistas a jefes y supervisores, se pudo notar esta insatisfacción, más en la parte administrativa y operativa; mientras que en la comercial fue más baja debido a que ellos ganan un sueldo básico y además tienen otros incentivos económicos.

Figura 43: Percepción sobre Áreas Seguras



La **figura 43**, muestra que en la localidad de Machala 55% de colaboradores, se sienten satisfechos con la seguridad en sus áreas, mientras que solo el 2,35% indican que están en desacuerdo y un 3,53% están indecisos.

En la localidad de Pasaje, se puede observar que 22% de colaboradores están satisfechos con la seguridad, mientras que 1,18% están en desacuerdo y el 2,35% están indecisos.

En la localidad de Santa Rosa, se puede observar que 11% de colaboradores están satisfechos con la seguridad, y el 1,18% están indecisos.

Analizando estos resultados se aprecia que el 89% de los colaboradores de todas las localidades están satisfechos con la seguridad que brinda la Empresa, existen varias situaciones que al momento de realizar la entrevista al personal comercial lo indicaron como que están propenso a accidentes y robos, ya que ellos no pasan en oficinas, sino que hacen más trabajo de campo.

Para los colaboradores de la Empresa investigada, los factores que les permitiría sentirse más satisfechos trabajando corresponden a:

- Incentivos económicos o bonificaciones.
- Remuneraciones de acuerdo con tu cargo y responsabilidades.
- Que no existan preferencias en ciertas áreas.
- Se aperturen cursos presenciales para las diferentes áreas.
- Capacitaciones a supervisores.
- Que haya más personal.
- Mejor comunicación con el personal en áreas administrativas y operativas.
- Implementar políticas de bienestar.
- Socialización a todas las áreas de los beneficios actualmente implementados.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Respecto a las condiciones laborales, el 32,71% manifiesta estar muy de acuerdo con las condiciones laborales en la Empresa, el 41,88% están de acuerdo con respecto a las condiciones laborales, el 8% se encuentra indeciso, el 9,88% en desacuerdo con las condiciones laborales y el 7,53% están muy en desacuerdo. Estos últimos, se sienten inseguros ya que sus funciones las realizan fuera de oficinas y están propensos a accidentes de trabajo y a la delincuencia, adicional en este grupo pocos no cuentan con las herramientas informáticas adecuadas para realizar de manera eficiente su trabajo.
- Respecto a los beneficios laborales, el 21,76% manifiesta estar muy de acuerdo con los beneficios laborales en la Empresa, el 32,94% están de acuerdo con respecto a los beneficios laborales, el 20% se encuentra indeciso, el 15,88% en desacuerdo con beneficios laborales y el 9,41% están muy en desacuerdo. Se puede evidenciar que existe un alto índice de colaboradores que se encuentran indecisos respecto a los beneficios laborales que les otorga la Empresa, tal vez se deba a que no están conscientes sobre el esquema remunerativo que perciben. Mientras que un 15,88% están en desacuerdo, esto se debe a que no sienten reconocidos económicamente por las labores que realizan y ciertos puestos mantienen un sueldo fijo el cual los mantiene insatisfechos en sus labores.
- Referente al ambiente de trabajo e Interacción entre compañeros, el 51,37% manifiesta estar muy de acuerdo con el ambiente de trabajo e Interacción entre compañeros, el 32,68% están de acuerdo con respecto al ambiente de trabajo e Interacción entre compañeros, el 6,54% se encuentra indeciso, el 4,84% en desacuerdo con el ambiente de trabajo e Interacción entre compañeros y el 4,58% están muy en desacuerdo. Pudiéndose evidenciar que existe una buena relación entre compañeros, jefes, hay una buena interacción cuando se trabaja en equipos, que se

respetan las opiniones del equipo de trabajo y que consideran al jefe como un buen líder.

- Respecto a la motivación y reconocimiento, el 38,82% manifiesta estar muy de acuerdo con la motivación y reconocimiento en la Empresa, el 29,85% están de acuerdo con la motivación y reconocimiento, el 10,59% se encuentra indeciso, el 8,38% en desacuerdo con beneficios laborales y el 12,35% están muy en desacuerdo. Estos últimos, se sienten insatisfechos porque tienen mucha sobrecarga laboral ya que no existe el personal suficiente para realizar todas las actividades sobre todo en las Áreas administrativas, sintiendo estresados por la responsabilidad de realizar el trabajo a tiempo.
- Respecto al desarrollo organizacional, el 50,29% manifiesta estar muy de acuerdo con el desarrollo organizacional en la Empresa, el 36,18% están de acuerdo con el desarrollo organizacional, el 6,18% se encuentra indeciso, el 5,88% en desacuerdo con el desarrollo organizacional y el 1,18% están muy en desacuerdo. Los colaboradores de la empresa investigada tienen bien definidas sus funciones, existe buena comunicación con sus jefes inmediatos por lo que los problemas se resuelven en conjunto con el equipo de trabajo; sin embargo, existe 5,88% en desacuerdo que se puede mencionar en el área administrativa no sienten que hay buena comunicación con Gerencia.
- Respecto a la comunicación dentro de la Empresa, el 58,82% manifiesta estar muy de acuerdo con la comunicación dentro de la Empresa, el 30,59% están de acuerdo con la comunicación, el 5,29% se encuentra indeciso, el 3,53% en desacuerdo con la comunicación dentro de la Empresa y el 1,76% están muy en desacuerdo. En comunicación existe un alto grado de satisfacción, por lo que los colaboradores se sienten libres para hablar con sus jefes y considera que existe apoyo de la empresa investigada; sin embargo, un mínimo porcentaje no están de acuerdo que la Empresa tiene buena comunicación, refiriéndonos al Área operativa puesto que ellos no están en oficinas, sino que están en otro sector, sintiéndose un poco olvidados.

- Respecto a la formación y capacitación dentro de la Empresa, el 49,41% manifiesta estar muy de acuerdo con la formación y capacitación dentro de la Empresa, el 38,82% están de acuerdo con la formación y capacitación, el 4,71% se encuentra indeciso, el 5,29% en desacuerdo con la comunicación dentro de la Empresa y el 1,18% están muy en desacuerdo. Se evidencia un alto índice de satisfacción referente a este componente ya que la empresa brinda cursos virtuales para una formación adecuada, enfocándose más al área de ventas, sobre todo al cargo de asesor de ventas; sin embargo, una pequeña parte de colaboradores están en desacuerdo ya que ellos no son considerados en estas capacitaciones, específicamente los supervisores, quienes proponen que haya cursos para ellos.
- Respecto al bienestar laboral, el 25,88% manifiesta estar muy de acuerdo con el bienestar laboral que les otorga la Empresa, el 23,53% están de acuerdo con el bienestar laboral que les otorga la Empresa, el 16,47% se encuentra indeciso, el 34,12% en desacuerdo. Se evidencia un alto índice de colaboradores que no están de acuerdo, esto se debe que no existe una política de bienestar laboral; solo se brinda algunos beneficios como Empresa, los cuales no han sido socializados a todas las áreas.

5.2. Recomendaciones

Se considera importante que se siga realizando investigaciones sobre la satisfacción laboral de los colaboradores en empresas ecuatorianas, enfocados adicionalmente en grupos frágiles con el fin de visualizar más claramente su estadía en los lugares laborales, para así buscar mecanismos que mejoren la satisfacción laboral.

Para fortalecer los métodos de satisfacción laboral de los colaboradores ecuatorianos, se recomienda realizar una revisión periódica de los diferentes elementos que nos ayudan a medir la satisfacción laboral tanto en empresas públicas como privadas. A la Empresa donde se realizó la investigación, se recomienda también que periódicamente se revisen los componentes de satisfacción que fueron aplicados a los colaboradores, para poder identificar

las variables donde tienen menor satisfacción laboral y se tomen las mejores decisiones para seguir mejorando como Empresa.

A la Universidad, se recomienda que se incluya en la malla como Carrera de Trabajo Social, temas que incluyan contenidos relacionados con la Satisfacción Laboral en colaboradores, y así como profesionales tengamos mayores conocimientos para interactuar en este ámbito.

Se recomienda a la Empresa, incluir en sus capacitaciones anuales temas de la importancia de la satisfacción laboral, manejo de estrés, adecuada distribución del tiempo, motivación personal, con el fin de que no existan quejas, malentendidos o alguna dificultad que aparezcan entre compañeros, además de que la Empresa no tenga preferencias por ciertos departamentos, sino que todas las áreas cuenten con similares condiciones laborales que gestionen plena satisfacción y motivación.

Se recomienda a la Empresa trabajar en las motivaciones de los colaboradores, para fomentar un buen ambiente laboral, también considerar las sugerencias indicadas como cómo implementar una política de bienestar laboral, realizar una revisión o implementación de equipos tecnológicos en ciertas áreas, analizar los esquemas remunerativos que estén acorde a los cargos y responsabilidades, dar reconocimientos no solo al área de ventas sino a las demás áreas también, considerar por igual de importancia a todas las áreas, realización de cursos presenciales en ciertas áreas, cursos a supervisores, evaluar las áreas donde haya sobrecarga de trabajo y realizar más contrataciones para cubrirlas, mejorar la comunicación en áreas administrativas y operativas

Adicional, se recomienda que se considere implementar un sistema de bonificaciones físicas, económicas o verbales, para todas las áreas, permitiendo reconocer el buen trabajo de todos los colaboradores, con el fin de motivarlos y se pueda potenciar sus capacidades productivas de todos los colaboradores de la Empresa.

Se recomienda implementar un Plan de bienestar para así buscar el bienestar de los colaboradores de la Empresa investigada, logrando así fomentar la productividad, la motivación, mejorando asiduamente el ambiente de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Silva , L., López Rodríguez, L., & Silva Avilés, N. (16 de 06 de 2019). *revistas.uees.edu.ec*. Obtenido de Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Arrès, B. (Junio de 2020). *La importancia del clima laboral y de su medida en el mundo empresarial*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/37754/1/TFG-Arres-Benoit.pdf>
- Codigo de Trabajo. (2015). Obtenido de <https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/14.-Codigo-de-Trabajo.pdf>
- Constitución del Ecuador. (2008). Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/Constitucion-2008.pdf>
- Coordinadora Administrativa. (agosto de 2023). Satisfacción laboral. (M. Añazco, Entrevistador)
- EcuRed. (2019). *ecured*. Obtenido de Machala (Ecuador): [https://www.ecured.cu/Machala_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Machala_(Ecuador))
- Fernández, C., Baptista, M., & Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view>
- Francisco Javier , C. (2015). *NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_212.pdf/f03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510
- Francisco, C. (2015). *NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos*. Obtenido de

https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_212.pdf/f03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/instrumento-andino-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.pdf?x42051>

Jefe Cobranzas. (agosto de 2023). Satisfacción laboral. (M. Añazco, Entrevistador)

Jefe de Exequiales. (agosto de 2023). Satisfacción laboral. (M. Añazco, Encuesta)

Jefe Agencia Pasaje. (agosto de 2023). Satisfacción laboral. (M. Añazco, Encuesta)

Jefe Agencia Santa Rosa. (agosto de 2023). Satisfacción laboral. (M. Añazco, Encuesta)

Ley de Seguridad Social. (2017). Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Ley-De-Seguridad-Social.pdf>

Ley Organica de Salud. (2006). Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_ley-organica-salud.pdf

Molero, L. (2010). Obtenido de <https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/archivos/seminario/Contenido/4.-UnidadIV-CapituloIII.pdf>

Ochoa Calderon, K. (diciembre de 2014). *Motivación y productividad laboral*. Obtenido de Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo*.

Obtenido de Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.:
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1ebtYULMHpDER2t0w21wtmzmbcLXAsk5C/view>

Parque de la Paz. (2020). Obtenido de <https://www.parquedelapaz.com/quienes-somos>

Patlán Pérez, J. (04 de 2019). *SCIELO*. Obtenido de ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo. (2016). Obtenido de [file:///E:/Universidad-Actual1/16-2006-2023/Ley-de-Seguridad-Social\(1\).pdf](file:///E:/Universidad-Actual1/16-2006-2023/Ley-de-Seguridad-Social(1).pdf)

Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. (13 de 04 de 2020). Obtenido de Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201e.pdf>

Sanchis, S. (s.f.). *Teoría de las expectativas de Vroom: fórmula y ejemplos*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html>

Supervisor-1. (agosto de 2023). Satisfacción laboral. (M. Añazco, Entrevistador)

Supervisor-2. (agosto de 2023). Satisfacción laboral. (M. Añazco, Entrevistador)

Supervisor-3. (agosto de 2023). Satisfacción laboral. (M. Añazco, Entrevistador)

Trabajo, C. d. (2015). Obtenido de <https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/14.-Codigo-de-Trabajo.pdf>

Vizcaíno Cruz, I. (Enero de 2020). *Pontificia universidad catolica del ecuador, sede ambato*. obtenido de análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf>



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Anexo 1: Guía de entrevista a supervisores y jefes

La presente entrevista ha sido elaborada para fines investigativos, en función de solicitar el criterio que usted posee sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa Privada de la Ciudad de Machala. Se solicita completa honestidad en el desarrollo de esta. Se garantiza absoluta confidencialidad de la fuente.

Objetivo: recolectar información de los actores vinculados con el tema, para en tal manera lograr fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa Privada de la Ciudad de Machala.

Entrevistados: 5

Entrevistadora: Monica Añezco Romero

Fecha:

Datos Generales

Departamento:

Cargo:

Tiempo De Antigüedad:

1. ¿Cómo percibe la seguridad frente a sus labores diarias?
2. ¿Cómo considera que se encuentra física y mentalmente durante su jornada laboral?
3. ¿Cómo se siente frente a su espacio de trabajo?
4. ¿Qué medios materiales cree usted que necesitaría para el cumplimiento de
5. ¿Qué beneficios sugerirías implemente la empresa?
6. ¿La Empresa ha generado igualdad de oportunidades en el ámbito laboral?

7. ¿Considera que tiene buena relación de trabajo con su equipo?
8. ¿Se considera un buen líder?
9. ¿Cómo se siente con la supervisión ejercida sobre su puesto de trabajo?
10. ¿Qué mejora implementaría para afianzar la relación del equipo de trabajo?
11. ¿Considera Importante la opinión de su equipo de trabajo?
12. ¿El nombre y prestigio de la empresa me identifica con la misma?
13. ¿Qué opina sobre su puesto de trabajo?
14. Además de las funciones que realiza a diario ¿en qué otras actividades participan dentro de la Empresa?
15. ¿Considera que cuenta con el tiempo necesario para poder cumplir con sus actividades diarias?
16. ¿Cómo percibe las oportunidades ascenso que brinda la empresa?
17. ¿Cree que el personal a cargo tiene bien definido sus funciones y responsabilidades?
18. ¿Usted actúa como mediador cuando existen conflictos del grupo?
19. ¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?
20. ¿Considera que la Empresa tiene medios de comunicación efectivas?
21. ¿Qué tipo de apoyo recibe por parte de la empresa?
22. ¿La empresa te ofrece oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional?
23. ¿Cómo percibo la formación que la empresa me brinda para poder crecer dentro de la misma?
24. ¿Cuáles son los beneficios que le ofrece la empresa?
25. ¿La empresa cuenta con un programa de bienestar social?
26. ¿Qué significa para usted la satisfacción laboral?
27. ¿Siente que sus colaboradores se sienten satisfechos trabajando en la empresa?
28. ¿Qué considera es posible implementar en la empresa para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores?
29. ¿Qué siente perjudica en mayor medida que ese nivel no aumente?
30. ¿Quiénes siente son los menos satisfechos? ¿Porqué?



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Anexo 2: Encuesta a supervisores y jefes

La presente encuesta ha sido elaborada para fines investigativos, en función de solicitar el criterio que usted posee sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa Privada de la Ciudad de Machala. Se solicita completa honestidad en el desarrollo de esta. Se garantiza absoluta confidencialidad de la fuente.

Objetivo: recolectar información de los actores vinculados con el tema, para en tal manera lograr fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa Privada de la Ciudad de Machala.

Encuestados: 3

Fecha:

Datos Generales

Departamento:

Cargo:

Tiempo De Antigüedad:

- 1) ¿Cómo percibe la seguridad frente a sus labores diarias?
- 2) ¿Cómo considera que se encuentra física y mentalmente durante su jornada laboral?
- 3) ¿Cómo se siente frente a su espacio de trabajo?
- 4) ¿Qué medios materiales cree usted que necesitaría para el cumplimiento de
- 5) ¿Qué beneficios sugerirías implemente la empresa?
- 6) ¿La Empresa ha generado igualdad de oportunidades en el ámbito laboral?

- 7) ¿Considera que tiene buena relación de trabajo con su equipo?
- 8) ¿Se considera un buen líder?
- 9) ¿Cómo se siente con la supervisión ejercida sobre su puesto de trabajo?
- 10) ¿Qué mejora implementaría para afianzar la relación del equipo de trabajo?
- 11) ¿Considera Importante la opinión de su equipo de trabajo?
- 12) ¿El nombre y prestigio de la empresa me identifica con la misma?
- 13) ¿Qué opina sobre su puesto de trabajo?
- 14) Además de las funciones que realiza a diario ¿en qué otras actividades participan dentro de la Empresa?
- 15) ¿Considera que cuenta con el tiempo necesario para poder cumplir con sus actividades diarias?
- 16) ¿Cómo percibe las oportunidades ascenso que brinda la empresa?
- 17) ¿Cree que el personal a cargo tiene bien definido sus funciones y responsabilidades?
- 18) ¿Usted actúa como mediador cuando existen conflictos del grupo?
- 19) ¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?
- 20) ¿Considera que la Empresa tiene medios de comunicación efectivas?
- 21) ¿Qué tipo de apoyo recibe por parte de la empresa?
- 22) ¿La empresa te ofrece oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional?
- 23) ¿Cómo percibo la formación que la empresa me brinda para poder crecer dentro de la misma?
- 24) ¿Cuáles son los beneficios que le ofrece la empresa?
- 25) ¿La empresa cuenta con un programa de bienestar social?
- 26) ¿Qué significa para usted la satisfacción laboral?
- 27) ¿Siente que sus colaboradores se sienten satisfechos trabajando en la empresa?
- 28) ¿Qué considera es posible implementar en la empresa para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores?
- 29) ¿Qué siente perjudica en mayor medida que ese nivel no aumente?
- 30) ¿Quiénes siente son los menos satisfechos? ¿Por qué?



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Anexo 3: Encuesta aplicada a los trabajadores de una Empresa Privada de la Ciudad de
Machala**

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL						
Esta es una encuesta que se realiza desde la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, los datos serán utilizados exclusivamente para fines académicos.						
Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores						
Marque con una X la siguiente escala según su vivencia laboral.						
N	Preguntas	Muy de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		1	2	3	4	5
1	El área que usted se desempeña es segura para					
2	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis					
3	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
4	La distribución física del ambiente de trabajo facilita					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño					
6	Estás de acuerdo con los beneficios agregados que la					
7	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis					
8	Su sueldo es muy bajo en relación a la labor que					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo					
11	Su Jefe es un buen lider					
12	El responsable de mi área me tiene informado sobre					
13	Mi(s) jefe(s) (son) comprensivo(s).					
14	No me siento a gusto con mi jefe.					
15	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido					
16	Me siento parte de un equipo consolidado de					
17	Se ayudan y animan unos a otros dentro de su grupo					
18	Se consideran las opiniones de todos dentro del					
19	El nombre y prestigio de la empresa me identifica					
20	Se reconocen adecuadamente las actividades y					
21	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
22	Mi trabajo me aburre.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).					
24	Mi trabajo me permite desarrollarme					
25	Considera usted que se le entrega informacion					
26	La sensación que tengo en mi trabajo es que me					
27	La empresa te ofrece oportunidades adecuadas de					
28	Crees que tienes bien definidas tus funciones y					
29	Consideras que los problemas dentro del equipo de					
30	Se considera su participacion en la toma de					

31	Siente que su relacion con su jefe directo es de					
32	Se siente libre para conversar con su superior sobre					
33	Considera que recibe apoyo por parte de la empresa					
34	Cómo percibo la formación que la empresa me					
35	Sientes que la induccion sobre tu puesto de trabajo					
36	La empresa tiene politicas de bienestar social					
37	Estas conforme con los programa de bienestar social					
Elaborado por Autora						

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Añazco Romero, Mónica Pamela** con C.C: # **0704173996** autora del trabajo de titulación: **Análisis de la Satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de la ciudad de Machala**, previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **07 de septiembre del 2023**



f. _____
Nombre: **Añazco Romero, Mónica Pamela**
C.C: **0704173996**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN		
TEMA Y SUBTEMA:	Análisis de la Satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de la ciudad de Machala.	
AUTOR(ES)	Añazco Romero, Mónica Pamela	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Mejía Ospina, Paola Ximena	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas	
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social	
TITULO OBTENIDO:	LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 de septiembre del 2023	No. DE PÁGINAS: 87
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción Laboral, Motivación Laboral, Bienestar Laboral	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción Laboral, Estrés Laboral, Sobrecarga Laboral, Bienestar laboral, productividad, Motivación	
RESUMEN:		
<p>La siguiente investigación tiene un enfoque mixto, con investigación aplicada y nivel descriptivo, cuyo objetivo es realizar un “análisis del nivel de satisfacción laboral existente entre los colaboradores de una Empresa Privada”; mediante un proceso metodológico deductivo, con el cual se levantó información mediante la técnica de la encuesta y entrevista, analizando la información mediante codificación axial y abierta y con la estadística descriptiva, para analizar los diferentes componentes que inciden para determinar el nivel de satisfacción laboral de la empresa Privada investigada. El muestreo de esta investigación es por conveniencia, se consideró 85 colaboradores encuestados y 8 Jefes y Supervisores entrevistados. Los resultados obtenidos permitieron describir los componentes que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores además de conocer la percepción de la satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la Empresa Privada, cuyo fin permitirá a la Empresa implementar mecanismos que mejoren el nivel de satisfacción de los colaboradores.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593-4-	E-mail: monica,añazco@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina	
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206	
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		