



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE DOCUMENTO DE TITULACIÓN:

**Evaluación de los factores asociados a la satisfacción laboral
del personal administrativo de una empresa de bebidas y
refrescos de Guayaquil**

AUTOR:

Márquez Fajardo Guillermo Miguel

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Ingeniero **Guillermo Miguel Márquez Fajardo** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, P.H.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, P.H.D.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Guillermo Miguel Márquez Fajardo**

DECLARO QUE:

El trabajo **Evaluación de los factores asociados a la satisfacción laboral del personal Administrativo de una empresa de Bebidas y Refrescos de Guayaquil** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024

EL AUTOR

Guillermo Miguel Márquez Fajardo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Guillermo Miguel Márquez Fajardo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Documento de Titulación de Magíster en Administración de Empresas** titulado: **Evaluación de los factores asociados a la satisfacción laboral del personal Administrativo de una empresa de Bebidas y Refrescos de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024


EL AUTOR:

Guillermo Miguel Márquez Fajardo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

2024 REVISION ENSAYOS MAE MARQUEZ GUILLERMO (2) 4

4%
Textos sospechosos


4% Similitudes
0% similitudes entre comillas
2% entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: 2024 REVISION ENSAYOS MAE MARQUEZ GUILLERMO (2) 4.docx
ID del documento: ef774243e613e651912b9da3af188682be73f67b
Tamaño del documento original: 108,78 kB

Depositante: María del Carmen Lapo Maza
Fecha de depósito: 21/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 21/2/2024

Número de palabras: 5803
Número de caracteres: 38.151

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.ilo.org 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (125 palabras)
2	scielo.senescyt.gob.ec Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el cli... 3 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (80 palabras)
3	www.scielo.cl Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño ... 4 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (81 palabras)
4	repositorio.ucv.edu.pe 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (47 palabras)
5	www.redalyc.org 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme concedido una nueva oportunidad de vida y poder hecho realidad este sueño.

A mi madre Dra. Luz Elisa Fajardo Guerrero (+) por su ayuda, protección, educación, alimentación y amor que me brindó hasta su última presencia física.

A mis hermanos Elisa, Glenda y Hugo por ser mi apoyo incondicional.

A Juan el hermano que la vida me regaló por brindarme su ayuda en momentos apremiantes.

A handwritten signature in blue ink that reads "Guillermo Miguel Márquez F." The signature is written in a cursive, flowing style.

Guillermo Miguel Márquez Fajardo

DEDICATORIA

A mi madre Dra. Luz Elisa Fajardo Guerrero (+) que estuvo conmigo 36 años y me educó con esfuerzo y dedicación.

A mis hijos Diego y Doménica Márquez para que sigan el mismo camino en lo Académico y puedan superarse día a día.

A mis hermanos Elisa, Glenda y Hugo por su apoyo incondicional.

A mi mejor amigo Juan por sus consejos y apoyo incondicional.

A handwritten signature in blue ink that reads "Guillermo Márquez F." The signature is written in a cursive style.

Guillermo Miguel Márquez Fajardo

Introducción

La presente investigación tiene como finalidad evaluar la satisfacción laboral y su importancia en el entorno laboral de una empresa de bebidas y refrescos, debido a que va más allá de la apreciación que se tenga de cada área departamental es clave para el éxito de cada trabajador y el progreso de la empresa para su sostenibilidad a lo largo del tiempo (Judge et al,2019). El departamento de Talento Humano brinda su colaboración en el proceso de Selección del personal, así como el análisis de calidad de vida, estilo de vida, desenvolvimiento y contingente de cada aspirante poder obtener a los candidatos idóneos para que lleven a cabo con alegría y emoción su trabajo diario favoreciendo a la consecución de los logros deseados por la empresa.

La satisfacción laboral juega un papel importante en la cultura organizacional de una empresa ya que al alcanzarla los trabajadores generan compromiso, alegría y motivación en su trabajo diario, obteniendo una alta productividad para la empresa, reduce la rotación de empleados, favorece la retención de estos y afianza la estabilidad laboral. La calidad de trabajo aumenta y la eficiencia de los trabajadores se demuestra en el producto terminado con óptima calidad beneficiando así el nombre de la empresa. Y esto es de enorme relevancia al evaluar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del recurso humano, debido a efectos positivos entre estas variables (Cernas et al,2018). Sin embargo, esta variable se conforma de emociones y sentimientos los cuales provocan cambios psicológicos, los cuales conllevan a la toma de decisiones de los trabajadores en una empresa (Hernández y Ramos,2018)

Entre los Factores Intrínsecos que logran que los trabajadores sientan felicidad al tener una oportunidad de crecimiento dentro de la empresa tenemos el logro personal y desarrollo profesional, por lo que la relación entre satisfacción de un trabajador respecto a su trabajo y el efecto de obtener un logro van relativamente juntas (Sironi,2019; Eliyana y Ma'arif,2019). Entre los factores Extrínsecos tenemos la remuneración y beneficios empresariales ya que están totalmente asociados con la satisfacción laboral, teniendo en cuenta también la estabilidad laboral de la empresa crea empatía entre

empleado y empleador asegurando así la productividad y confianza entre ambas partes. La libertad de tomar decisiones logra empoderamiento en el trabajador y esto aumenta la satisfacción laboral. Esto indica que encontrar sentido de pertenencia en el trabajo brinda satisfacción laboral. Así mismo las relaciones interpersonales positivas que mantengan con compañeros y superiores causan un impacto proporcionalmente positivo entre la eficacia en la producción de la empresa y la satisfacción laboral.

El Equilibrio entre trabajo y vida personal es de vital importancia para la satisfacción personal ya que crea bienestar y salud mental. La calidad de vida del trabajador influye en su satisfacción en lo social, familiar, laboral y económico (Ortiz et al.2019). La retroalimentación y evaluación realizada por quienes conforman el Recurso Humano de una empresa es de alta importancia en la motivación de los trabajadores (Lee,2019).

Se puede señalar que, la satisfacción laboral desde la investigación según Pino et al. (2020) es una percepción positiva de los empleados de la empresa respecto a su trabajo. Cabe recalcar que, aunque la insatisfacción laboral resulta de lamentables momentos negativos personales de cada empleado y se debe tener en cuenta ya que ignorar su importancia podría atentar contra la cultura organizacional, la productividad y éxito de la empresa. Así mismo (Jeung&Chang,2021) sostienen que un clima amistoso entre miembros alivia condiciones negativas, por lo tanto, las empresas deben hacer esfuerzos para reducir al máximo el estrés laboral.

El rol de los líderes es importante ya que influyen positivamente sobre las conductas y profesionalismo de los trabajadores según Díaz et al. (2019) por lo tanto la gestión necesaria para potenciar habilidades y destrezas de los trabajadores es tarea de los mandos altos para así aumentar la satisfacción del trabajador. Adicionalmente resaltan la importancia del clima organizacional y la motivación ya que permiten tomar acción mediante estrategias empresariales asociadas a la misión y visión de las empresas (Macías & Vanga, 2021)

La satisfacción con el trabajo está estrechamente relacionada con el comportamiento de ese individuo en el lugar de trabajo según Cierniak et al (2020). Debido a la inclusión de diversidad las empresas hoy por hoy prestan atención a la igualdad de género, acoso laboral, acoso sexual y demás. Adicionalmente debemos entender que mientras más participativo, dinámico y abierto a cambios sea el clima organizacional de una empresa, existirá una alta productividad, una alta calidad de vida laboral y de rendimiento.

Una alta satisfacción laboral atrae nuevos talentos a la empresa ya que su prestigio y reputación se encuentran posicionados en el mercado por las buenas referencias. Los nuevos talentos se muestran deseosos por poder ser parte de una empresa donde existe altas oportunidades de crecimiento, buen clima laboral, respeto por las opiniones de los trabajadores, trabajo en equipo y excelente comunicación. Es primordial que las empresas dediquen tiempo a comprender y mejoren la satisfacción laboral de los trabajadores ya que esta lleva al éxito o fracaso de la empresa. (Ballaro et al, 2020)

El rol del talento humano es de alta importancia para la consecución de los objetivos anuales, así como para beneficio y desenvolvimiento en la entrega del contingente de cada trabajador en la empresa. (Pagán-Castaño et al, 2020)

Según un estudio de la OIT considera que: más del 80 por ciento de las empresas considera que en los dos últimos años se han observado efectos positivos en las condiciones de trabajo (reducción de número de accidentes y de ausentismo Laboral), en los costos (disminución de los defectos de producción, del desperdicio de materia prima y en los costos por unidad producida), en la productividad, las ventas, las ganancias y la satisfacción de los clientes. El promedio general el cual corresponde a la satisfacción de los trabajadores aumentó en un cuatro por ciento, de 3.64 a 3.79 puntos y esto lo mantiene entre “buena” y “muy buena”. Una posible explicación de esta mejora relativamente ligera podría ser la rotación del personal. (International Labour Office, 2020)

El objetivo primordial de este artículo es conocer mediante una investigación la satisfacción en el trabajo de cada uno de los empleados del área administrativa que conforman la Empresa, así como también reconocer las causantes de la satisfacción laboral para mantener los mejores talentos que permitan promover el rendimiento a un cien por ciento.

En cada uno de los trabajos se miden resultados, es así como las empresas en donde el Talento Humano evalúa la satisfacción del trabajo tienden hacer un análisis en donde los resultados pueden ser positivos y negativos según (Mérida-López et al, 2019). Es por esto por lo que con este análisis demostraremos la necesidad de conseguir de que cada trabajador logre la satisfacción laboral, corrigiendo errores evitando la rotación de personal, implementado modelos de poder obtener la alegría en el trabajo de cada uno y que más allá de su bienestar se logre obtener un excelente clima laboral en la empresa.

La empresa crea oportunidades según la necesidad del mercado mediante la innovación incremental para el aumento exponencial de las ventas logrando hacer posible lo imposible y así llegar a ser líderes en el mercado, esto es debido a la importancia de garantizar el cumplimiento de las normas legales, controles de calidad, sistemas de gestión de inocuidad alimentaria para brindar productos aptos para el consumo y con una calidad insuperable en el mercado. Ese es el compromiso de sostenibilidad de la empresa con los clientes brindando productos saludables.

Método

La satisfacción laboral en la gestión de recursos humanos es una de las variables de gran importancia, aplicando la correcta metodología para poder calcular la satisfacción laboral de forma efectiva en base a la evaluación de emociones y actitudes de trabajadores los cuales se enfocan en alcanzar el éxito de la empresa; de hecho, esa es la clave de hacerlos sentir importantes (Pedraza,2020).

Realizar una revisión acerca de la literatura y así poder comprender el enfoque del tema de investigación eligiendo el tema para luego proceder a evaluar las variables que

necesitemos para el desarrollo de nuestra investigación como lo detalla (Spector,2017) la importancia de los factores extrínsecos e intrínsecos en la satisfacción laboral.

Es por lo que para el análisis de esta investigación se realizó un estudio con enfoque cuantitativo descriptivo el cual elaboramos preguntas para poder sostenerlas con pruebas con un diseño no experimental transversal en una población finita (una nómina amplia) tomando 26 personas con una edad aproximadamente entre 21 a 50 años.

Población y Muestra

La población objetivo de esta investigación son los empleados del área administrativa de una empresa privada de bebidas y refrescos de la ciudad de Guayaquil.

Se aplicaron criterios de inclusión y exclusión los cuales fueron óptimos para la identificación de la población a la cual se aplicaron los resultados. El muestreo no probabilístico fue la técnica utilizada teniendo en cuenta de que no todos contaron con la opción de participar para la muestra, utilizando como medición un cuestionario (Encuestas) para medir la variable de la satisfacción laboral.

Instrumento de Recolección de Datos

Las encuestas fueron anónimas, realizadas enviadas por correo electrónico usando Google Form, en la misma empresa ya que con esto se logró obtener honestidad en el proceso y buenos resultados para la evaluación y desarrollo. Así mismo se realizó la evaluación de los datos mediante la tabulación de las respuestas de los empleados mediante Google Forms como herramienta para la elaboración de preguntas, según Judge & Hulin (2018) usar las escalas de Likert son usualmente utilizadas ya que las respuestas de califican del uno al cinco donde uno indica insatisfacción y cinco indica satisfacción total. Se utilizó Microsoft Excel para realizar Tablas y Gráficos con los cuales se demuestra porcentaje y frecuencia en las respuestas otorgadas por los trabajadores del área administrativa de la empresa de bebidas gaseosas.

El proceso de evaluación incluyó personas de diferentes departamentos de la empresa para medir la satisfacción según su desenvolvimiento en las áreas de Finanzas,

Administración, Talento Humano, Marketing, Departamento de Calidad y Cadena de Suministros a la que pertenecen.

Después de la evaluación se propone recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral mediante un mejor clima laboral, así también se recomienda un plan de acción en el cual aborde las áreas de la empresa para la mejora efectiva con las nuevas medidas implantadas tal como lo asegura Podsakoff et al (2020) de que la retroalimentación y planes de acción son necesarios para mejorar la satisfacción laboral. El enfoque de un plan de acción garantizará un enfoque completo de aspectos cualitativos y cuantitativos de la satisfacción laboral, ya que no solo beneficia a los trabajadores en su desempeño sino también evitar la rotación de personal reteniendo a los talentos en la empresa (Shuck&Wollard,2017).

Resultados

Identificados los diferentes factores asociados a la satisfacción laboral que podrían tener relevancia, se realizó una encuesta para la recolección de datos las cuales contenían preguntas acerca de: Clima laboral, Motivación, Trabajo en equipo, Equilibrio de vida y personal, Remuneración salarial, Reconocimientos o elogios, Probabilidades de búsqueda de un nuevo trabajo, Herramientas para realizar su trabajo y Sugerencias para una retroalimentación efectiva.

Sexo

En la encuesta que se realizó en el área administrativa de la empresa de bebidas las 26 personas que participaron de la encuesta poseían edades que iban desde 24 años de edad siendo estos dos personas representando un (7.7%), 26 años de edad siendo este una persona representando el (3.8%), 27 años de edad siendo estos en total cuatro personas representando el (15,6%), 28 años de edad siendo este una persona representando el (3.8%) , 29 años de edad siendo estos dos personas representando un (7.7%) , 30 años de edad siendo este una persona representando el (3.8%) , 31 años de edad siendo estas dos personas representando un (7.7%) , 32 años de edad siendo este una persona representando el (3.8%) , 33 años de edad siendo estos tres personas representando un

(11.7%) , 34 años de edad siendo estos dos personas representando el (7.7%) , 35 años de edad siendo este una persona representando el (3.8%) , 36 años de edad siendo este una persona representando el (3.8%) , 38 años de edad siendo este una persona representando el (3.8%), 42 años de edad siendo este (3.8%) , 43 años de edad siendo estos dos personas representando el (7.7%) , 46 años de edad siendo este dos persona representando el (7.7%). De los 26 empleados que tiene el área administrativa de la empresa de Bebidas las respuestas brindadas se repartieron en 13 mujeres y 13 hombres, siendo este el total de personas que realizaron la encuesta de Satisfacción laboral para nuestra evaluación.

Tipo de escolaridad

Conforme la recopilación de información de la encuesta se logró evidenciar de que existe un 23,10% de Bachilleres los cuales son en total de seis personas encuestadas , mientras que quienes poseen título de tercer nivel de educación culminado representan un 57.70% con una totalidad de 15 personas encuestadas y como parte final se encuentran quienes poseen título de cuarto nivel culminado los cuales representan un 19,20% con una totalidad de cinco personas encuestadas que son quienes conforman el área administrativa de la empresa.

Tabla 1

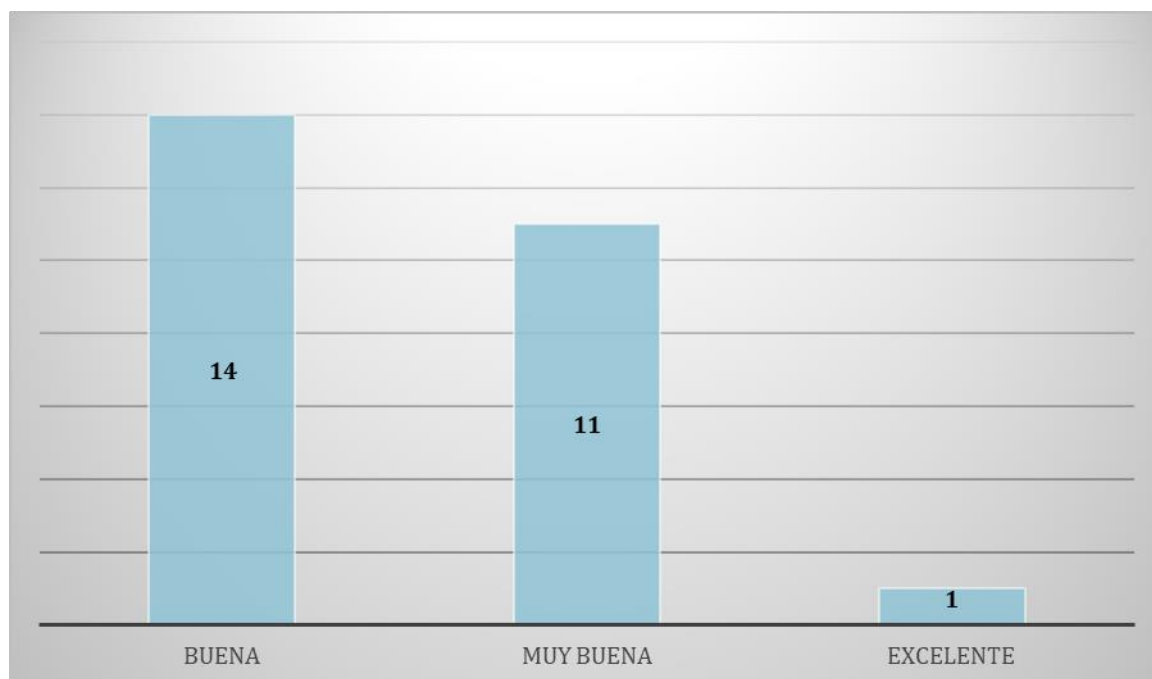
Años de trabajo

Años de Trabajo	Porcentaje	Frecuencia
3 meses a 1 año	19.20%	5
1 año a 5 años	53.80%	14
5 años a10 años	19.20%	5
10 años a 25 años	7.70%	2

Según consta en la Tabla 1 en la recopilación de información de la encuesta se logró evidenciar que cinco personas encuestadas tienen entre tres meses a un año colaborando en la empresa lo cual representa un (19.20%) , 14 personas tienen de un año a cinco años colaborando con la empresa lo cual representa un (53.80%) , cinco personas encuestadas tienen de cinco a diez años colaborando en la empresa lo cual representa un (19.20%) y dos personas tienen de 10 años a 25 años colaborando con la empresa lo cual representa un (7.70%) del total de 26 personas que representan el (100%) de empleados del área administrativa de la empresa privada de bebidas.

Figura 1

Calidad de vida



Según la recopilación de información mediante Figura 1 en variable calidad de vida, se encontró que 14 personas que representan un (42.30%) consideran que su calidad de

vida es buena, 11 personas que representan un (53.80%) consideran que su calidad de vida es muy buena y una persona que representa un (1.80%) considera que su calidad de vida es excelente.

Un dato de consideración es que la mayoría de los colaboradores de la empresa llevan una calidad de vida agradable, lo que indica de que es una variable bastante positiva tanto para su vida privada como para el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.

Clima laboral

Un buen clima laboral se percibe desde el respeto y una excelente comunicación donde exista colaboración y un espíritu de empatía hacia los compañeros de área. Sin embargo, es importante construir y fortalecer el equipo de trabajo con reconocimientos grupales e individuales que ayuden el nivel de desempeño del colaborador.

Importante resaltar que de diferentes formas de pensar existe un factor común el cual es el buen clima laboral que existe dentro de la empresa, así se pudo determinar que en esta pregunta seis personas opinaron que el clima laboral es aceptable, dos personas opinaron que el clima laboral es normal y los 18 restantes expresaron de acuerdo con sus emociones.

Reconocimiento laboral

Según los datos recolectados en la encuesta 19 personas que representan un (73.10%) que, SI han recibido reconocimientos o elogios en la empresa, por otra parte, tenemos 7 personas que representan el (26.90%) de que NO han recibido reconocimiento o elogios en la empresa. Esto quiere decir que agradablemente la cultura organizacional de la empresa se practica para mantener un buen clima laboral.

Búsqueda de otras opciones laborales

Según información recolectada mediante encuestas tres personas que representan al (11.50%) piensan que es muy poco probable buscar un nuevo trabajo, seis personas que

representan el (23.10%) piensan que es poco probable buscar un nuevo trabajo, cinco personas que representan al (19.20%) piensan que son neutrales en buscar trabajo, cinco personas que representan al (19.20%) piensan que es algo probable buscar un nuevo trabajo, cinco personas que representan al (19.20%) piensan que es probable buscar un nuevo trabajo, mientras que una persona que representa al (3.80%) piensa que es casi seguro buscar un nuevo trabajo y así mismo una persona que representa al (3.80%) piensa que es totalmente seguro buscar un nuevo trabajo.

Equilibrio de vida privada vs Trabajo

Según datos de los encuestados se encontró que cuatro personas que representan el (15.40%) se consideran en desacuerdo al opinar que hay equilibrio de su vida privada y su trabajo, siete personas que representan el (26.90%) se consideran neutrales cuando se le preguntó si existe equilibrio de su vida privada con su trabajo, diez personas que representan el (36.50%) se consideran de acuerdo en que existe equilibrio entre su vida privada y su trabajo, finalmente cinco personas que representan el (19.20%) consideran que están totalmente de acuerdo en el equilibrio entre su vida privada y su trabajo.

Motivación en el trabajo

Según la encuesta que se realizó acerca de este tema seis personas que representan el (23.10%) que están totalmente de acuerdo que existe motivación en el trabajo, diez personas que representan al (38.50%) están de acuerdo en que existe motivación en el trabajo, siete personas que representan el (26.90%) no están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a si existe o no motivación en el trabajo, mientras una persona que representa el (3.80%) está en desacuerdo y cree que no existe motivación en el trabajo y finalmente dos personas que representan (7.70%) que están totalmente en desacuerdo en que exista motivación en el trabajo.

Asignación de tareas aporte para crecimiento profesional

Considerando las respuestas de la encuesta que se verificó a tres personas que representan un (11.50%) están totalmente en desacuerdo en que las tareas encomendadas aportan su crecimiento profesional, tres personas que representan el (11.50%) están en

desacuerdo en que las tareas encomendadas aportan su crecimiento profesional , dos personas que representan el (7.70%) consideran que es indiferente que las tareas encomendadas aportan a su crecimiento profesional, al contrario de 14 personas que representan el (53.80%) consideran que están de acuerdo en que las tareas encomendadas aportan a su crecimiento profesional y finalmente cuatro personas que representan el (15.40%) están totalmente de acuerdo en que las tareas encomendadas aportan a su crecimiento profesional.

Tabla 2

Satisfacción con la empresa

Satisfacción con la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	9	34.60%
Insatisfecho	2	7.70%
Satisfecho	16	61.50%
Muy Insatisfecho	0	0%

Según consta en la Tabla 2 mediante la encuesta que se realizó a los empleados del área administrativa de la empresa que nueve personas que representan al (34.60%) se encuentran muy satisfechos con la empresa, dos personas que representan al (7.70%) se encuentran insatisfechos con la empresa, mientras que 16 personas que representan un (61.50%) se encuentran satisfechos con la empresa.

Comunicación y equipos de trabajo

Según la información facilitada por las encuestas realizadas una persona que representa el (3.80%) está totalmente en desacuerdo en que exista comunicación y apoyo con su equipo de trabajo, así también dos personas que representan el (7.70%) están en desacuerdo de que exista comunicación y apoyo con su equipo de trabajo , al contrario de 19 personas que representan un (73.10%) que están de acuerdo en que exista comunicación y apoyo con su equipo de trabajo y finalmente cuatro personas que

representan al (15.40%) que están totalmente de acuerdo en que existe comunicación y apoyo con su equipo de trabajo.

Salario acorde al rol asignado

Conforme a los datos proporcionados por la encuesta realizada a los empleados del área administrativa de la empresa de bebidas dos personas que representan el (7.70%) están totalmente de acuerdo que es justo el pago que reciben por el trabajo , así mismo diez personas que representan el (38.50%) están de acuerdo en que es justo el pago que reciben por el trabajo, diez personas que representan el (38.50%) no están de acuerdo ni en desacuerdo en si es justo el pago que recibe por el trabajo, al contrario de dos personas que representan (7.70%) que están en desacuerdo con el pago que reciben por el trabajo y finalmente dos personas que representan un (7.70%) que están totalmente en desacuerdo con el pago que reciben por el trabajo.

Tabla 3

Motivación al éxito de la Empresa

Motivación al éxito de la empresa	Porcentaje	Frecuencia
Motivado	69.20%	18
Motivado al 100%	19.20%	5
No muy motivado	11.50%	3

Según la tabla 3 se evidenció mediante las encuestas realizadas a los trabajadores administrativa de una empresa de bebidas 18 personas que representan al (69.20%) se sienten motivadas al éxito de la empresa, así también cinco personas que representan al (19.20%) se sienten motivadas al 100% con el éxito de la empresa, al contrario, tres personas que representan el (11.50%) no se sienten muy motivadas al éxito de la empresa.

Flexibilidad de la empresa en responsabilidades familiares

Según la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de una empresa de bebidas 19 personas que representan el (73.10%) consideran que la empresa es flexible con respecto a sus responsabilidades familiares, mientras que siete personas que representan el (26.90%) consideran que la empresa es poco flexible con respecto a sus responsabilidades familiares.

Soporte del Área de Talento Humano

Conforme la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa de bebidas gaseosas 22 personas que representan al (84.60%) consideran que, SI saben con quién acudir para resolver una situación, al contrario de cuatro personas que representan el (15.40) que NO saben dónde acudir para resolver una situación.

Herramientas necesarias para ejecución del trabajo

Según la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa de bebidas gaseosas 24 personas que representan al (92.30%) consideran que, SI poseen las herramientas necesarias para realizar su trabajo, al contrario de dos personas que representan el (7.47%) quienes consideran que NO poseen las herramientas para realizar su trabajo.

Tabla 4

Sugerencias para una retroalimentación efectiva

Factores asociados a la Satisfacción Laboral	Nivel de Satisfacción	Frecuencia
Clima Laboral	Alto	5
Crecimiento profesional	Medio	8
Motivación	Medio	6
Salarios	Bajo	3
Incentivos	Medio	4

Según la Tabla 4 de la encuesta que se realizó a los trabajadores se evidenció un alto nivel de satisfacción por el clima laboral, acerca del crecimiento profesional se evidenció que los trabajadores anhelan mayor crecimiento profesional, sobre la variable motivación necesitan un incremento de esta, la variable salarios evidenció que los trabajadores necesitan incremento salarial y en la variable incentivos se evidenció que la empresa debe hacer énfasis en la misma. Estos comentarios son necesarios para una retroalimentación óptima, mejorar la capacitación al personal que lideran áreas estratégicas para que no existan las improvisaciones y más bien para consolidar un trabajo ya planificado y ordenado. En este mismo contexto las empresas hoy en día necesitan líderes que sean capaces de poder sacar el 100% de las capacidades profesionales de sus trabajadores para que exista un crecimiento equitativo tanto el colaborador y por ende de la empresa. Así se empieza el trabajo en equipo el cual es un pilar importante para la construcción de un buen clima laboral.

Conclusiones

La satisfacción laboral juega un papel fundamental en el bienestar de los empleados y en el rendimiento general de una organización. A lo largo de esta revisión, se ha examinado la importancia de la satisfacción laboral desde diversas perspectivas, destacando sus impactos tanto a nivel intelectual como organizacional.

En primer lugar, la satisfacción laboral está estrechamente vinculada a la productividad y la retención de empleados. Los trabajadores satisfechos tienden a ser más comprometidos y motivados, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral y una reducción de la rotación de personal. Esta estabilidad en la fuerza laboral no solo conlleva ahorros económicos para la empresa, sino que también contribuye a la construcción de una cultura organizacional positiva.

Además, se ha explorado el impacto de factores como el liderazgo, la comunicación interna y el equilibrio entre vida laboral y personal en la satisfacción laboral. Un

liderazgo efectivo y una comunicación transparente se revelan como pilares fundamentales para crear un ambiente de trabajo saludable. Asimismo, la implementación de políticas que fomenten el equilibrio entre la vida laboral y personal demuestra ser esencial para satisfacer las necesidades individuales de los empleados.

En entornos más diversos y tecnológicamente avanzados, es imperativo que las organizaciones adapten sus estrategias de gestión de recursos humanos para abordar las cambiantes expectativas de los empleados. Reconocer y abordar las diferencias individuales, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y promover un entorno inclusivo se presentan como elementos clave para fortalecer la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral no solo es un indicador crucial del bienestar de los empleados, sino que también está intrínsecamente vinculada al éxito a largo plazo de las organizaciones. Al priorizar la satisfacción de los empleados, las empresas pueden cultivar un ambiente laboral positivo que fomente el crecimiento y la innovación.

Siendo la satisfacción laboral una variable de mayor relevancia en el comportamiento organizacional, según (Goncalves,2018) que los resultados de un trabajador dependen de la percepción que se tengan de las interacciones y experiencias con los miembros de la empresa.

Y en base a la variable de satisfacción laboral se evaluó la encuesta que se realizó a los 26 trabajadores del área administrativa de una empresa de bebidas gaseosas en la cual se percibe un adecuado clima laboral, satisfactorio, los trabajadores se sienten conformes y cómodos, sin embargo pocos trabajadores comentan que el clima laboral puede mejorar si se incrementa la comunicación en el momento de desarrollar las labores encomendadas, teniendo en cuenta de que los reconocimientos forman parte de la motivación laboral, esto crea sentido de pertenencia, compromiso y fidelidad con la empresa lo cual demuestra la poca probabilidad de que ellos busquen un nuevo empleo.

En base a la satisfacción Laboral es de suma importancia tener claras las funciones que satisfacen los intereses y emociones de los trabajadores debido a que esto logra un

efecto positivo en el mismo y para la consecución de los logros que la empresa desee alcanzar.

Según la encuesta realizada los trabajadores consideran de gran importancia la comunicación, el trabajo en equipo debido a que esto conlleva a lograr un clima laboral satisfactorio y satisfacción laboral que directamente afectan de manera positiva con su bienestar y desempeño dentro y fuera de la empresa.

Existe motivación y esto se debe al equilibrio que existe entre su vida privada y el trabajo, así como el sentirte complacido con sus tareas encomendadas ya que aportan en su crecimiento profesional. En la empresa existe comunicación, trabajo en equipo, flexibilidad respecto a responsabilidades familiares, es decir existe responsabilidad social, así mismo saben a qué área y persona recurrir en caso de necesitar ayuda, en este caso el área de Talento Humano mediante la oficina de Bienestar social muestra empatía con los trabajadores.

Se consideran respetados y valorados debido a que perciben un sueldo justo por el trabajo que realizan, además logran ascender a nuevos puestos. Esto sin duda crea un buen clima laboral y los trabajadores se enfocan en alcanzar el éxito ya que su desempeño, productividad y compromiso son factores determinantes para la motivación lo cual lleva a la satisfacción laboral.

Según la encuesta realizada al notar un alto nivel de satisfacción laboral se recomienda una mayor participación y comunicación por parte de quienes conforman el departamento de Talento Humano con los trabajadores para fortalecer el clima laboral para que se sientan seguros y crezca el sentido de pertenencia con la empresa. Adicionalmente se recomienda facilitar todas las herramientas necesarias para seguir motivando a sus trabajadores, así como un mayor aporte en el crecimiento profesional el cual incrementará la variable Motivación e implementar un plan de acción en el cual se desarrollen estrategias con incentivos económicos, reconocimientos, jornadas de integración para fortalecer su desempeño laboral, mejorar la calidad y nombre de la empresa para el éxito de esta.

El Departamento de Talento Humano actualmente tiene como meta un 91% de satisfacción laboral, haciendo revisión de encuestas pasadas y en base a las mismas ellos elaboran un plan de acción. El plan de acción se lo elabora por áreas, así como por edad cronológica, edad laboral, nivel de acercamiento con política de puertas abiertas, visitas constantes a departamentos identificando el liderazgo para mejorar el clima.

Capacitaciones para la posición que ocupan los trabajadores, en caso de reconocer algún talento se elabora un plan de desarrollo para así poder trabajar en esas habilidades para una futura promoción, considerando al personal interno para una vacante interna.

Compensación y beneficios para los trabajadores e hijos, bono escolar, becas para mejores estudiantes, agasajos, fechas especiales. El reconocimiento es importante para la empresa ya que lo realizan a los trabajadores que terminan el grado de universidad, maestría, así como reconocimiento a compañeros por valores de compañía. El enfoque en las habilidades blandas como liderazgo y oratoria son importantes para la empresa, la cual implementa programas de coaching para trabajadores.

Referencias Bibliográficas

- Ballaro, J., Mazzi, M. y Holland, K. (2020). Organization Development Through Effective Communication, Implementation, and Change Process. *Organization Development Journal*, 38(1), 45-63
- Cernas, D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology.*, 34, 1-9
- Cierniak-Emerych, A., & Golej, R (2020). Changes in safety of working conditions as a result of introducing 5S Practices. *IBIMA Business Review*, 2020, 1-13
<https://doi.org/10.5171/2020.141027>
- Díaz, F. P. A., Hermosilla, M. J. L., Pérez, R. A. R., & Bustamante, M. A. (2019d). Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Revista empresarial*, 13(1), 13-21.
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.146>
- Gonçalves, A. (19 de Julio del 2018). Dimensiones del Clima Organizacional. Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Hernández, C. A., & Ramos, J. R. (2018). La Inteligencia emocional y la práctica docente en profesores investigadores. *RIDE Revista Iberoamericana para la*

Investigación y el Desarrollo Educativo, 9(17), 1-29. doi: DOI: 10.23913/ride.v9i17.387

Impacto de SCORE Training en las prácticas de gestión, las condiciones de trabajo y los resultados empresariales de las PYME en el Perú. (s/f). Ilo.org. Recuperado el 4 de enero de 2024, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_767442.pdf

Jeung, D. Y. & Chang, S. J. 2021. Moderating Effects of Organizational Climate on the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Korean Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 914. <https://doi.org/10.3390/ijerph18030914>

Judge T.A., & Hullin, C.L. (2018).” Job Satisfaction: Subjective Well-Being at work.” *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 35-64

Lee, H.W., Performance-Based Human Resources Management and Federal Employee’s Motivation: Moderating Roles of Goal Clarifying Intervention, Appraisal Fairness, and Feedback Satisfaction, doi: 10.1177/0734371X17721300, *Review of Public Personnel Administration*, 39(3), 323-348 (2019).

Macías, E., & Vanga, M. 2021. Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>

Mérida-López, S., Extremera, N., Quintana-Orts, C., & Rey, L. (2019). In pursuit of job satisfaction and happiness: Testing the interactive contribution of emotion-

regulation ability and workplace social support. *Scandinavian Journal of Psychology*, 60(1), 59–66. <https://doi.org/10.1111/sjop.12483>

Ortiz, E.S., Lobos, G. y Guevara, D., Factores Determinantes del Bienestar Financiero y su Relación con la Calidad de Vida en una Muestra de Profesionales de Guayaquil, Ecuador, doi: 10.4067/S0718-07642019000100121, *Información Tecnológica*, 30(1) (2019).

Pagán-Castaño, E., Garrigós-Simón, F. J., y Sánchez-García, J. (2020). El papel mediador del bienestar en el efecto de la gestión de los recursos humanos sobre el desempeño. *Esic Market Economics and Business Journal*, 52(1), 45-68. <https://doi.org/10.7200/esicm.168.0521.1>

Pedraza, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10 (20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

Pino, R.M., Arévalo-Avecillas, D., y Padilla-Lozano, C., El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas, <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600205>, *Formación Universitaria*, 13(6), 205-216 (2020).

Podsakoff, P.M., et al. (2020) “The Consequences of Employee Organizational and Professional Satisfaction: Addressing Common Method Variance and Other Theoretical and Empirical Issues.” *Journal of Applied Psychology*, 105(7),809-838.

- Sironi, E., Job satisfaction as a determinant of employees' optimal well-being in an instrumental variable approach, <https://doi.org/10.1007/s11135-019-00835-3>, *Quality & Quantity*, 53(4), 1721-1742 (2019)
- Spector, P.E (2017). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. [Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences - Paul E. Spector - Google Libros](#)
- Shuck, B., &Wollard, K. (2017). Employee engagement and HRD: A seminal review of the foundations. *Human Resource Development Review*, 16(3),220-251

Apéndice

DATOS GENERALES

Sexo

Mujer

Hombre

Edad**Tipo de Escolaridad**

Bachiller

Tercer Nivel de Educación Culminado

Cuarto Nivel de Educación Culminado

¿Cuánto años tiene usted laborando en la empresa?

3 meses a 1 año

1 año a 5 años

5 años a 10 años

10 años a 25 años

¿Cómo calificaría su calidad de vida?

Buena

Muy buena

Excelente

¿El equilibrio entre su vida privada y trabajo le parece adecuado?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Como percibe usted el clima laboral en su área de trabajo? Detalle su opinión.

¿Qué tan flexible es la empresa con respecto a sus responsabilidades familiares?

Flexible
Poco Flexible
Nada Flexible

¿Al enfrentarse a un problema laboral, sabe con quién acudir para resolver la situación?

Si
No

¿Ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?

Si
No

¿Qué probabilidades existe de que busques un nuevo empleo en los próximos meses?

Muy poco probable
Poco Probable
Algo Improbable
Neutral
Algo Probable
Probable
Bastante Probable
Muy Probable
Casi Seguro
Totalmente Seguro

¿Está de acuerdo en que las tareas que se le encomiendan aportan a su crecimiento profesional?

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Me es indiferente
De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la empresa?

Muy Satisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Muy Insatisfecho

¿Existe comunicación y apoyo con su equipo de trabajo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Me es indiferente

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera justo el pago que recibe por su trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Existe motivación en el trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Cómo está usted motivado para ver la compañía a tener éxito?

Motivado

Motivado al 100%

No muy Motivado

¿Posee las herramientas necesarias para realizar su trabajo?

Si

No

¿Algún comentario, sugerencia o retroalimentación para una mejor satisfacción laboral?



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Guillermo Miguel Márquez Fajardo**, con C.C: # 091114542-3 autor(a) del trabajo de titulación: **Evaluación de los factores asociados a la satisfacción laboral del personal Administrativo de una empresa de Bebidas y Refrescos de Guayaquil** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** 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 graduación 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 graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de abril del 2024

f. _____

Nombre: Guillermo Miguel Márquez F

C.C: 09114542-3



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de los factores asociados a la satisfacción laboral del personal Administrativo de una empresa de Bebidas y Refrescos de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Márquez Fajardo Guillermo Miguel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 abril del 2024	No. DE PÁGINAS:	25
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración - Talento Humano		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción en el trabajo, Actitud laboral		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La presente investigación tiene como finalidad evaluar la satisfacción laboral y su importancia en el entorno laboral de una empresa de bebidas y refrescos, debido a que va más allá de la apreciación que se tenga de cada área departamental es clave para el éxito de cada trabajador y el progreso de la empresa para su sostenibilidad a lo largo del tiempo (Judge et al,2019). El departamento de Talento Humano brinda su colaboración en el proceso de Selección del personal, así como el análisis de calidad de vida, estilo de vida, desenvolvimiento y contingente de cada aspirante poder obtener a los candidatos idóneos para que lleven a cabo con alegría y emoción su trabajo diario favoreciendo a la consecución de los logros deseados por la empresa.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593996527797	E-mail: Guillermo.marquez@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@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):			