



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

INGENIERA DE EMPRESAS

**“MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ANGUETRANS S.A EN SANTO DOMINGO, 2016”**

Estudiante:

VÁSQUEZ MANCILLA JESSENIA ROXANA

Director de Trabajo de Titulación:

ING. JAIME MERIZALDE, MsC.

Santo Domingo – Ecuador

Febrero, 2017

**“MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ANGUETRANS S.A EN SANTO DOMINGO, 2016”**

Ing. Jaime Merizalde, MsC.

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

APROBADO

Ing. Patricio Pérez Hidalgo, Mge.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Rodobaldo Martínez Vivar, PhD

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Alexander Sánchez Rodríguez, PhD.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Santo Domingo.....de.....del 2017

Autora: JESSENIA ROXANA VÁSQUEZ MANCILLA

Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Título del trabajo de titulación: MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ANGUETRANS S.A EN SANTO DOMINGO, 2016.

Fecha: Febrero, 2017

El contenido del presente trabajo, está bajo la responsabilidad de la autora el mismo que no ha sido plagiado.



JESSENIA ROXANA VÁSQUEZ MANCILLA
C.C. 171580641-8

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo

INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Santo Domingo, 16 de febrero de 2017

Licenciado
Carlos Ronquillo Bolaños, MBA.
**COORDINADOR DE LA CARRERA DE
INGENIERÍA DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**
Presente.-

Mediante la presente tengo a bien a informar que el trabajo de titulación realizado por la señorita: **JESSENIA ROXANA VÁSQUEZ MANCILLA**, cuyo título es: **MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ANGUETRANS S.A EN SANTO DOMINGO, 2016**”, ha sido elaborado bajo mi supervisión y revisado en todas sus partes, el mismo que no ha sido plagiado, por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para fines pertinentes

Atentamente,



Ing. Jaime Merizalde, MsC
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

TRABAJO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1715806418
APELLIDO Y NOMBRES:	Vásquez Mancilla Jessenia Roxana
DIRECCIÓN:	Urb. El Prado
EMAIL:	roxi_yk@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	023-701-268
TELÉFONO MOVIL:	999325038

DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	"Mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Anguetrans S.A en Santo Domingo, 2016"		
AUTOR O AUTORES:	Jessenia Roxana Vásquez Mancilla		
FECHA DE ENTREGA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:	21 de febrero, 2017		
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:	Ing. Jaime Merizalde, MsC		
PROGRAMA	PREGRADO	X	POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera de Empresas		
RESUMEN:	<p>El presente trabajo de titulación tuvo por objeto analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Anguetrans S.A., quienes se dedican a la transportación de carga pesada y de servicio de encomienda en la ciudad de Santo Domingo.</p> <p>El tipo de investigación fue exploratorio y descriptivo, utilizando técnicas cualitativas tales como entrevistas y observación de campo; técnica cuantitativa como encuesta, en las cuales 20 trabajadores fueron partícipes.</p> <p>El proceso de análisis se llevó a cabo a través de seis pasos fundamentales donde se integran las técnicas anteriormente mencionadas. La satisfacción laboral se midió tomando en cuenta 5 dimensiones que son: La naturaleza y contenido de trabajo, el trabajo en grupo y sus directivos, las condiciones de trabajo, el esfuerzo y los resultados individuales, y las condiciones de bienestar; de las cuales se seleccionaron 16 variables de estudio donde se utilizaron las técnicas de investigación y junto a la recolección de datos obtenidos; continuamente se procedió a la tabulación de datos, elaboración de gráficas y cálculos de promedios donde se identificaron que 8 de las 16 variables obtuvieron un resultado de retroalimentación por su calificación alcanzada igual o mayor al 50%, tales son: Vinculación con el 70%, percepción con el 72,5%, coherencia con el 60%, justeza con el 60%, seguridad con el 65%, ergonómicas con el 50%, horario con el 55%, desarrollo con el 80%, donde se propuso un plan de mejora por medio de estrategias y tiempos determinados para la satisfacción laboral de los trabajadores de Anguetrans S.A.</p>		

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

PALABRAS CLAVES:	Satisfacción laboral, recurso humano, Productividad.
ABSTRACT:	<p>The present work of qualification was to analyze the job satisfaction of workers of the company Anguentrans S.A., which are dedicated to the transportation of heavy load and to the shipping service in Santo Domingo city.</p> <p>The type of investigation was exploratory and descriptive, using qualitative techniques such as interviews and field observation; quantitative technique as a surveys, in which 20 workers were involved.</p> <p>The process of analysis was carried out through six fundamental steps where the above mentioned techniques are integrated. Job satisfaction was measured taking into account 5 dimensions which are: the nature and content of work, the team work and their managers, the working conditions, the effort and the individual results, and the welfare conditions; from which 16 variables of study were selected where the techniques of research of research and data collection were used; it was continuously proceeded to the tabulation of data, graphs and calculation of average processing where it was identified that 8 out of 16 variables obtained a result of feedback by their reached rating equal to or greater than 50%, which are: bonding with 70%, perception with 72.5%, coherence with 60%, exactness with 60%, security with 65%, ergonomic with 50%, schedule with 55%, development with 80%, where an improvement plan was proposed by means of strategies and specified times for the labor satisfaction of the workpeople of Anguentrans S.A.</p>
KEYWORDS	Job satisfaction, human resource, Productivity.

Se autoriza la publicación de este Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f.

JESSENIA ROXANA VÁSQUEZ MANCILLA
C.C. 1715806418



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **VÁSQUEZ MANCILLA JESENIA ROXANA**, C.C. **171580641-8** autora del Trabajo de Titulación titulado: **“Mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Anguetrans S.A en Santo Domingo, 2016”**, previo a la obtención del título de **Ingeniera de Empresas** en la Universidad Tecnológica Equinoccial Sede Santo Domingo.

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 BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial 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.

Santo Domingo, 20 de febrero de 2017

f. _____
JESSENIA ROXANA VÁSQUEZ MANCILLA
C.C. 171580641-8



CARTA DE AUTORIZACIÓN

**COMPAÑÍA DE CARGA PESADA
ANGUETRANS SA**

*Av. De los Colonos By Pass Chone Quevedo
Teléfono: 3709808- 0986312050
Santo Domingo de los Colorados- Ecuador*

Santo Domingo, 10 mayo 2016


Ingeniero.
Patricio Pérez
COORDINADOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS Y
NEGOCIOS
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.
Presente:

De mi consideración.

Me permito dirigirme a usted; en calidad de Representante Legal de la Empresa **Anguetrans** con actividad de **empresa de encomiendas courier**, considerando que para mejorar el buen funcionamiento de la empresa y así poder brindar un mejor producto, requiere hacer un levantamiento y mejorar de procesos para de esta manera incrementar la producción en la empresa. En función de lo mencionado anteriormente solicito que la empresa, se incluya en el programa de trabajos de titulación de su prestigiosa institución y se brindará el auspicio correspondiente a la Srta. **Jessenia Roxana Vásquez Mancilla**.

Seguro de contar con una respuesta favorable a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;


Ing. Paul Angueta Reascos
Gerente

COMPAÑIA DE CARGA PESADA
Y MANTENIMIENTO VIAL
ANGUETRANS S.A
RUC. 2390016487001

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
SEDF SANTO DOMINGO

11 MAY 2016

RECIBIDO FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Karen Silva

18:27

Dedicatoria

A Dios quien me dio la vida y me permite cumplir una más de mis metas, por ser quién guía mis pasos, me da salud, fortaleza, sabiduría y sobre todo un propósito para vivir.

“Mi embrión vieron tus ojos, y en tu libro estaban escritas todas aquellas cosas que luego fueron formadas, sin faltar una de ellas.”

Salmos 139:16

Para ti papá que con constante esfuerzo saliste de tu país para darnos una vida mejor, tú que eres un ejemplo de superación y perseverancia, gracias por tu apoyo, este es el fruto de uno de tus sueños.

A ti mamá que desde pequeña me ayudaste en mi formación académica y aun cuando crecí siempre fuiste mi apoyo incondicional, gracias por tus oraciones y por ser una mujer ejemplar.

¡LOS AMO!

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme acompañado durante este proceso.

Al ingeniero Jaime Merizalde mi director del trabajo de titulación, gracias por su asesoría, paciencia y motivación dada durante este período y por ser un ejemplo de excelencia.

A Paúl Angueta y Melina Santos por haberme abierto las puertas de su empresa para poder realizar esta investigación, gracias por brindarme su apoyo y confianza.

Y agradezco a mi familia y amigos que de alguna forma aportaron en mi preparación y estuvieron conmigo.

Roxana Vásquez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Sustentación y aprobación de los integrantes del tribunal	ii
Responsabilidad del autor	iii
Informe del director del trabajo de titulación.....	iv
Formulario de registro bibliográfico	v
Declaración y autorización.....	vii
Carta de autorización.....	viii
Dedicatoria.....	ix
Agradecimiento	x
Índice de contenidos.....	xi
Índice de tablas.....	xiv
Índice de figuras	xv
Índice de anexos	xvii

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1.	Problema de investigación.....	1
1.1.1.	Problema a investigar	1
1.1.2.	Objeto de estudio teórico.....	1
1.1.3.	Objeto de estudio práctico	1
1.1.4.	Planteamiento del problema	1
1.1.5.	Formulación del problema.....	3
1.1.6.	Sistematización del problema.....	3
1.1.7.	Objetivo general	3
1.1.8.	Objetivos específicos	4
1.1.9.	Justificación	4
1.2.	Marco referencial.....	5
1.2.1.	Marco teórico.....	5
1.2.1.1.	Satisfacción laboral. Orígenes, conceptos y enfoques actuales.....	5
1.2.1.2.	Consecuencias de la insatisfacción laboral.....	10
1.2.1.3.	Evaluación de la satisfacción laboral.....	11

1.2.2.	Marco conceptual	12
--------	------------------------	----

CAPÍTULO 2

MÉTODO

2.1.	Metodología general	13
2.1.1.	Nivel de estudio	13
2.1.1.1.	Investigación exploratorio.	13
2.1.1.2.	Investigación descriptiva	13
2.1.2.	Modalidad de investigación.....	13
2.1.3.	Método.....	14
2.1.4.	Población y muestra.....	14
2.1.5.	Selección instrumentos de investigación	14
2.1.5.1.	Procesamiento de datos	15
2.2.	Metodología específica.....	15
2.2.1.	Crear condiciones iniciales	15
2.2.2.	Diseño del instrumento	16
2.2.3.	Determinación de la población y muestra	16
2.2.4.	Aplicación del instrumento y procesamiento de los datos obtenidos	17
2.2.5.	Análisis de los resultados	17
2.2.6.	Diseño de la propuesta de mejoramiento.....	18

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3.1.	Recolección y tratamiento de datos	19
3.1.1.	Historia de la empresa	19
3.1.2.	Ubicación geográfica	19
3.1.3.	Organigrama	20
3.1.3.1.	Funciones	21
3.1.4.	Análisis FODA	22
3.1.4.1.	Fortalezas	22
3.1.4.2.	Oportunidades.....	22
3.1.4.3.	Debilidades	23

3.1.4.4.	Amenazas.....	23
3.1.5.	Diseño de la encuesta	23
3.1.6.	Presentación y análisis de resultados.....	26
3.1.7.	Matriz de resumen de resultados – Encuesta de la satisfacción laboral	40
3.1.8.	Análisis técnico por variables de la satisfacción laboral	42
3.1.8.1.	Variable Habilidades	42
3.1.8.2.	Variable Autonomía	43
3.1.8.3.	Variable Cohesión	44
3.1.8.4.	Variables Atractivo.....	45
3.1.8.5.	Variable Suficiencia	46
3.1.8.6.	Variable Correspondencia	47
3.1.8.7.	Variable Vinculación.....	48
3.1.8.8.	Variable Percepción.....	49
3.1.8.9.	Variable Coherencia	50
3.1.8.10.	Variable Justeza.....	51
3.1.8.11.	Variable Seguridad	52
3.1.8.12.	Variable Higiene.....	53
3.1.8.13.	Variable Ergonómica.....	54
3.1.8.14.	Variable Horario	55
3.1.8.15.	Variable Mantenimiento	56
3.1.8.16.	Variable Desarrollo.....	57
3.1.9.	Esquema del plan de mejora de satisfacción laboral	58
3.2.	Escala de rendimiento.....	58
3.2.1.	Propuestas para el plan de mejora de la satisfacción laboral.....	60

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4.1.	Conclusiones.....	65
4.2.	Recomendaciones	65
Referencias bibliográficas		67
Anexos.....		68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Obtención de variables	23
Tabla 3.2. Diseño de Encuesta	24
Tabla 3.3. Matriz de resultados	40
Tabla 3.4. Variable Habilidades	42
Tabla 3.5. Variable Autonomía	43
Tabla 3.6. Variable Cohesión	44
Tabla 3.7. Variable Atractivo	45
Tabla 3.8. Variable Suficiencia	46
Tabla 3.9. Variable Correspondencia	47
Tabla 3.10. Variable Vinculación	48
Tabla 3.11. Variable Percepción	49
Tabla 3.12. Variable Coherencia	50
Tabla 3.13. Variable Justeza	51
Tabla 3.14. Variable Seguridad	52
Tabla 3.15. Variable Higiene	53
Tabla 3.16. Variable Ergonómica	54
Tabla 3.17. Variable Horario	55
Tabla 3.18. Variable Mantenimiento	56
Tabla 3.19. Variable Desarrollo	57
Tabla 3.20. Estrategias	58
Tabla 3.21. Rendimiento	59
Tabla 3.22. Propuesta Vinculación	60
Tabla 3.23. Propuesta Percepción	60
Tabla 3.24. Propuesta Coherencia	61
Tabla 3.25. Propuesta Justeza	62
Tabla 3.26. Propuesta Seguridad	62
Tabla 3.27. Propuesta Ergonómica	63
Tabla 3.28. Propuesta Horario	64
Tabla 3.29. Propuesta Desarrollo	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1. Ubicación geográfica	20
Figura 3.2. Organigrama	20
Figura 3.3. Variedad de habilidades	26
Figura 3.4. Autonomía	26
Figura 3.5. Cohesión 1	27
Figura 3.6. Cohesión 2	28
Figura 3.7. Atractivo 1	28
Figura 3.8. Atractivo 2	29
Figura 3.9. Suficiencia 1	29
Figura 3.10. Suficiencia 2	30
Figura 3.11. Correspondencia	31
Figura 3.12. Vinculación	31
Figura 3.13. Percepción 1	32
Figura 3.14. Percepción 2	32
Figura 3.15. Coherencia	33
Figura 3.16. Justeza 1	34
Figura 3.17. Justeza 2	34
Figura 3.18. Seguridad 1	35
Figura 3.19. Seguridad 2	35
Figura 3.20. Higiene	36
Figura 3.21. Ergonómica	37
Figura 3.22. Horario	37
Figura 3.23. Mantenimiento	38
Figura 3.24. Desarrollo personal y profesional	38
Figura 3.25. Variable Habilidades	42
Figura 3.26 Variable Autonomía	43
Figura 3.27. Variable Cohesión	44
Figura 3.28. Variable Atractivo	45
Figura 3.29. Variable Suficiencia	46
Figura 3.30. Variable Correspondencia	47
Figura 3.31. Variable Vinculación	48
Figura 3.32. Variable Percepción	49

Figura 3.33. Variable Coherencia	50
Figura 3.34. Variable Justeza	51
Figura 3.35. Variable Seguridad	52
Figura 3.36. Variable Higiene	53
Figura 3.37. Variable Ergonómica	54
Figura 3.38. Variable Horario	55
Figura 3.39. Variable Mantenimiento	56
Figura 3.40. Variable Desarrollo.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a los colaboradores.....	69
Anexo B. Fotografías	71

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Problema a investigar

En el presente estudio se desea conocer cuáles son los factores de satisfacción laboral que influyen sobre los trabajadores que forman parte de la empresa Anguetrans S.A., evaluar cada uno de ellos y establecer un propuesta de mejoramiento, considerando que el recurso humano de una empresa es el más valioso y al que mejor se debe cuidar para obtener buenos resultados, tales como una empresa próspera y clientes satisfechos.

1.1.2. Objeto de estudio teórico

Considerando lo anteriormente mencionado, el objeto de estudio teórico se fundamenta en la satisfacción laboral, la cual representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, donde se espera una respuesta asertiva resultante de las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada trabajador.

1.1.3. Objeto de estudio práctico

La perspectiva del objeto de estudio práctico establecerá procedimientos para la mejora de la de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Anguetrans S.A., en Santo Domingo.

1.1.4. Planteamiento del problema

La empresa Anguetrans S.A es una empresa dedicada a la transportación de carga pesada dentro de la zona costera del Ecuador principalmente Guayaquil (donde cuenta con una bodega), Esmeraldas y Portoviejo, aunque en algunos casos también existe una considerada demanda a lugares como Quito y ciertas ciudades del Oriente.

Dado a que en la empresa Anguetrans S.A se desconoce cuáles son los aspectos que los mueven a los trabajadores a realizar sus actividades de una manera óptima generando beneficios para sí mismos como para la organización; se desea evaluar los factores que determinan la satisfacción laboral de cada trabajador, para posteriormente elaborar un plan de mejora.

La satisfacción laboral en el trabajo se la puede definir como “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo” (Lee & Chang, 2008, p. 733), dicha actitud se encuentra basada en las creencias y valores desarrollados en su propio trabajo, la cual define el comportamiento del mismo.

En base a un análisis observacional se establece que el problema central de la presente investigación es la alta deserción de empleados ocasionado por una insatisfacción laboral. Entre los factores más relevantes que inciden en la insatisfacción laboral de la empresa Anguetrans S.A. se relaciona con la percepción del trabajador dentro de la empresa, dentro de estas percepciones se encuentra la insatisfacción de sus ingresos relacionado con las labores que desempeñan, se puede deducir que la razón que influye sobre la parte que más deserta de su trabajo, son personas las cuales se les remunera diariamente y que no se encuentran afiliadas al seguro social ya que su trabajo es contado por horas, lo que genera en parte una inestabilidad laboral en el trabajador.

Otro factor importante es la falta de definición de la estructura organizacional, lo que provoca un desequilibrio al momento de ejercer liderazgo sobre los trabajadores y genera un desorden al instante de asumir las funciones que corresponden a cada individuo, debido a que luego de varios años de funcionamiento, la empresa recientemente ha asentado su estructura organizacional.

Finalmente una buena ergonomía física ayuda a la motivación de cada trabajador, en lo que se puede determinar que es una área débil dentro de la empresa, puesto que la bodega donde se almacena la mercadería y a su vez se guardan los camiones, no se encuentra en óptimas condiciones, ni cuenta con todas las normas de seguridad exigidas por la ley, al igual que el equipo de seguridad necesario para los trabajadores, y en lo que respecta a la oficina tampoco es un escenario lo suficientemente idóneo para laborar y ser proactivo.

En base a los aspectos anteriormente mencionados nace la necesidad de establecer un estudio de satisfacción laboral en la empresa Anguetrans S.A., y a raíz de los lineamientos identificados, evaluar y desarrollar un plan de mejoramiento para que tanto los trabajadores como la empresa puedan desarrollar su potencial y de esta manera satisfacer eficaz y eficientemente las necesidades de los consumidores y mantener clientes satisfechos.

1.1.5. Formulación del problema

De acuerdo con lo anteriormente planteado, se define la siguiente interrogante.

¿Cómo mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Anguetrans S.A., de Santo Domingo?

1.1.6. Sistematización del problema

En este epígrafe se formularán preguntas sobre temas específicos que se han observado en el planteamiento del problema.

- ¿Cuáles son los elementos teóricos fundamentales que nos permitirán profundizar en el estudio del tema?
- ¿Cuáles son los instrumentos metodológicos idóneos para identificar las variables esenciales que inciden en la satisfacción laboral?
- ¿Cuáles son las variables que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de Anguetrans S.A.?
- ¿Cuál es la propuesta de mejora para la satisfacción laboral de los trabajadores de Anguetrans S.A.?

1.1.7. Objetivo general

En esta parte se describirá el propósito general de la presente investigación.

Proponer un plan de mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Anguetrans S.A. de Santo Domingo.

1.1.8. Objetivos específicos

A continuación se definirá cada objetivo específico de la presente investigación.

- Elaborar el marco teórico referencial de la investigación sobre los elementos fundamentales que nos permitirán profundizar en el estudio del tema.
- Desarrollar los instrumentos metodológicos para identificar las variables esenciales que inciden en la satisfacción laboral.
- Aplicar las variables esenciales que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de Anguetrans S.A.
- Proponer un plan de mejora de las variables que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de Anguetrans S.A.

1.1.9. Justificación

Para toda empresa el recurso más importante es el recurso humano pues sin las personas las empresas no existirían, por ello es importante valorarlas como tales e invertir en ellos para desarrollar su mayor capacidad de potencial y como resultado una mayor productividad para la empresa.

El nivel de productividad de un trabajador está completamente relacionado a cómo éste percibe sus experiencias dentro de la empresa, es decir, si la empresa es capaz de suplir sus necesidades y llenar sus expectativas personales, hasta el punto de que cada trabajador se sienta satisfecho con las funciones que desempeña. A veces las empresas suelen obviar las necesidades de cada trabajador o se descuidan por velar por el bienestar de sus empleados lo que hace que éstos se encuentren laborando en diversas situaciones o circunstancias que causan disconformidad con lo que ellos esperan que la empresa les brinde.

Con la realización del presente estudio, se logrará plantear lineamientos que permitan a la empresa Anguetrans S.A., mejorar en los aspectos en los que actualmente forman parte del área débil con respecto a la satisfacción laboral de sus empleados.

El proponer a la empresa nuevos métodos de pago y un modelo adecuado de liderazgo, se creará una nueva opción que hará que cada trabajador entienda y reconozca su posición y la

de sus autoridades, y de esta manera se puedan inmiscuir positivamente en la dirección que la empresa se dirige, sintiendo la importancia y el valor de su trabajo.

Con respecto a la ergonomía física, se busca establecer un escenario laboral que motive y comprometa a los empleados con los objetivos de la empresa y a su vez se sientan seguros realizando sus labores, pues uno de los objetivos del plan nacional del buen vivir es el poder garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Finalmente cuando una empresa mantiene a sus trabajadores satisfechos, alcanza un nivel de crecimiento continuo, lo que hace que su productividad aumente al igual que el bienestar de sus clientes.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Marco teórico

Dentro de este epígrafe se va a describir todos los conceptos teóricos que sostienen a la investigación, partiendo de estudios realizados, opiniones y definiciones con las que posteriormente se podrá evaluar, analizar y proponer un plan de mejora.

1.2.1.1. Satisfacción laboral. Orígenes, conceptos y enfoques actuales.

La satisfacción laboral es un tema en la actualidad que cada vez se le da más importancia porque se ha determinado que uno de los secretos de muchas grandes empresas es el mantener a su personal satisfecho. Entre los principales conceptos que se abordan acerca de la satisfacción laboral son: “es la actitud general del individuo hacia su trabajo” (Chiavenato, 1986, p. 48), o también se puede definir como “Tiene que ver con las percepciones y evaluaciones que el individuo tiene de su trabajo y que esta percepción se ve influida por circunstancias particulares de la persona” (Sempane, Rieger y Roodt, 2002).

Elton Mayo fue un teórico social, sociólogo y psicólogo industrial de los primeros que intentó modificar el tradicional modelo mecánico del comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviese en cuenta las actitudes, sentimientos, motivación y otros aspectos de la persona, por lo que llevó a cabo un estudio en la Wester Electric Company con

el fin de determinar la relación entre la satisfacción del hombre y la eficiencia de los obreros en la producción, a partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, se logró identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción.

En 1935 Hoppock inició con estudios más sistemáticos acerca de la satisfacción laboral y factores que pueden afectarla, entre estos hizo mención a las condiciones de trabajo, supervisión y fatiga. Posteriormente Frederick Herzberg plantea una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral, denominada la teoría de los dos factores (extrínsecos e intrínsecos), basada en la escala de necesidades humanas (fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización) desarrollada por Maslow en 1950, muchas investigaciones luego de esta no corroboran exactamente con Herzberg pero si se considera importante estudiarlas.

Actualmente se considera que la satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional en el que influyen particularidades del individuo y características de la actividad laboral. La actitud positiva frente al trabajo va a depender del nivel de satisfacción que el individuo siente, por tal razón es de vital importancia preocuparse por el recurso humano de la empresa y lograr 3 aspectos importantes:

Compromiso.- Cuando se le permite al trabajador oportunidades para desarrollar sus habilidades, diversidad de tareas y retroalimentación de cómo se están desempeñando, genera que el empleado se comprometa con la empresa ayudándole alcanzar sus objetivos propuestos. (Schroder, 2008; Al-Aameri, 2000).

Productividad.- Mientras más identificado se encuentre el empleado con la empresa y halle una motivación dentro de ésta, acudirá a sus labores con una actitud positiva provocando en el individuo mayor productividad. Se dice que la productividad es el resultado de la eficacia más eficiencia. (Judge thoresen bono & patton, 2001).

Cientes satisfechos.- Al aumentar la satisfacción del empleado aumenta el nivel de satisfacción de los clientes. (Homburg y Stock, 2005).

Dentro de la satisfacción laboral es importante considerar que también influye el sexo, la edad, las habilidades, experiencias y antigüedad en el trabajo. Por lo general las personas

tienden a preferir “...cargos que brinden oportunidades de aplicar habilidades, conocimientos y capacidades, y a su vez que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los cargos que tienen pocos retos provocan monotonía, pero demasiados retos también pueden causar frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los trabajadores experimentarán placer y satisfacción”. (Stoner 1995, Robbins, 2006; Guillén Atencio, 2008; Salvador Hernández, 2009; Buelga Otero, 2011).

Para Márquez Pérez se puede establecer dos tipos de análisis en la forma que se construye la satisfacción laboral, estas son:

- **Satisfacción general**, el cual es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a distintas facetas de su trabajo.
- **Satisfacción por facetas**, el cual es un indicador de grado mayor o menor frente a aspectos específicos del trabajo como: reconocimientos, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, políticas de la empresa.

Según un grupo de investigadores, (López, 1994; Álvarez, 2001) encierran en 5 dimensiones factores que miden la satisfacción laboral estudiados por Robbins, Chiavenato, Herzberg entre otros autores mencionados anteriormente, las dimensiones propuestas se encuentran vinculados a:

a) La naturaleza y contenido de trabajo.

Dentro de esta dimensión se encuentra 5 factores que fueron estudiados por Hackman, R. y G. Oldham en 1980, en un trabajo donde aplicaron un cuestionario llamado ‘Encuesta de Diagnóstico en el Puesto’ a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Considerados porque las características que posee el trabajo está vinculado completamente con el nivel de satisfacción laboral.

- Variedad de habilidades (Vh): Grado en el cual el puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, para lo que es necesario diferentes habilidades y talentos del trabajador.

- Identificación de la tarea (I): Grado en el que el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso de principio hasta el final con un resultado visible.
- Significado de la tarea (S): Impacto del trabajo en otras personas dentro o fuera de la organización.
- Autonomía (A): Grado en el cual el puesto proporciona libertad e independencia en la programación de su trabajo y la utilización de herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación (R): Grado en el que el trabajo provee al individuo de la información clara y directa sobre su eficacia y resultados.

b) El trabajo en grupo y sus directivos.

Dentro del trabajo se maneja la interacción social lo cual es realmente importante que se mantengan buenas relaciones tanto entre trabajadores como entre jefes y trabajadores. Si bien es cierto, cada persona se siente más satisfecha cuando existe un líder sobre ellos el cual otorga apertura y a la vez sepa comunicar, brindando una retroalimentación enriquecedora.

- Cohesión (C): Grado en el que el equipo tiende a mantenerse junto y de acuerdo para alcanzar metas grupales.
- Atractivo (AT): Nivel en el que el equipo se siente satisfecho de estar en él, nivel de apoyo entre compañeros.
- Clima Socio psicológico (CS): Grado en la cual la dirección del grupo resulta estimulante y brinda un buen ambiente.
- Variedad de habilidades (Vhg): Grado en el que cada miembro pueda realizar todas o una gran parte de las tareas que realiza el grupo.
- Identificación de la tarea (Itg): El grupo hace un todo de las tareas o procesos de principio a fin con resultados visibles.
- Significación de la tarea (STg): Grado en que el trabajo que realiza el grupo afecta a otras personas o grupos dentro o fuera de la organización.
- Retroalimentación (Rg): Grado en que el grupo recibe información sobre los resultados de su trabajo, ya sea por terceros, jefes, clientes, entre otros.
- Autonomía (Ag): Grado de independencia en el trabajo realizado del grupo.

c) Las condiciones de trabajo.

El trabajador necesita saber y sentir que su trabajo es reconocido dentro de la empresa, debe ser percibido como justo y debe ir acorde a sus expectativas. Muchos estudios demuestran que uno de los principales factores en la insatisfacción laboral se debe a que el individuo no es reconocido por la labor que ejecuta, ya sea por medio del sueldo, incentivos o gratificaciones.

- Suficiencia (Sf): Grado en que el salario y los incentivos son suficientes para satisfacer las necesidades personales.
- Correspondencia (Cd): Grado en que el salario y los incentivos otorgados corresponden de acuerdo a los conocimientos, habilidades, capacidades individuales y sus competencias laborales.
- Vinculación (V): Grado en que el salario y los incentivos se corresponden con los resultados del trabajo.
- Percepción (P): Grado en que la manera de ser estimulado es entendido por el individuo.
- Coherencia (C): Grado de correspondencia lógica entre la estimulación moral y material.
- Justeza (J): Grado en que el sistema estimulador es percibido como justo.

d) El esfuerzo y los resultados individuales.

Dentro del ambiente laboral es importante poseer lugares ergonómicos físicos favorables para los trabajadores que brinde seguridad, bienestar personal y donde se pueda desarrollar con eficiencia su trabajo.

- Seguridad (Cg): Grado en que cada cual percibe seguridad dentro del ambiente laboral.
- Estéticas (E): Grado en que cada cual percibe limpieza, orden interno, estética, entre otros factores, dentro de su ambiente laboral.
- Higiene (H): Grado en que cada cual percibe la existencia de buenas condiciones ambientales en lo que respecta a la temperatura, humedad, ruido, entre otros, que afectan su salud y/o entorpecen la concentración y la actividad laboral en general.

- Ergonómicas (Eg): Grado en que el diseño de los instrumentos de trabajo y su ubicación se ajustan a los requerimientos psicológicos y físicos del trabajador.

e) **Las condiciones de bienestar.**

Uno de los últimos factores en considerar dentro de la satisfacción laboral son las condiciones de bienestar donde manifiesta que no solo la preocupación de la organización por el trabajador es considerado importante, también la apreciación de lo que integra al individuo, necesidades de desarrollo, de crecimiento personal e incluso familiar.

- Horario (Ho): Grado en que el tiempo de trabajo y descanso se ajustan a las expectativas y necesidades del trabajador.
- Mantenimiento (Mt): Grado en que las condiciones de alimentación, atención a la salud, transporte, se ajustan a las necesidades del trabajador.
- Atención a la vida (Av): Grado en que cada cual percibe que la organización se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores y sus familiares.
- Desarrollo cultural y social (Dcs): Grado en que cada cual percibe que son atendidas sus necesidades de desarrollo cultural, deportivo, social.
- Desarrollo personal y profesional (Dpp): Grado en que cada cual percibe que son atendidas sus expectativas de desarrollo de su crecimiento personal y profesional.

1.2.1.2. Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral provoca tensiones en el puesto de trabajo, reduce la productividad y dificulta la capacidad de innovar. Los entornos con mayor insatisfacción laboral están peor posicionados para mejorar su competitividad y, como consecuencia, para enfrentar la salida de la crisis.

Según el criterio de C. Rusbult y Lowery (1985), ante la insatisfacción se presentan cuatro tipos de respuestas definidos de la siguiente forma:

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante una conducta que está orientada a desertar incluyendo la búsqueda de un mejor empleo y renuncia.

- **Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos de mejorar la situación por medio de sugerencias de mejoras o busca de solución de problemas.
- **Lealtad:** La insatisfacción expresada mediante la espera optimista de creer y que la situación va a cambiar con nuevas decisiones que se tomen, defendiendo ante las críticas externas.
- **Negligencia:** La insatisfacción expresada en actitudes pasivas destructivas que hacen que la situación empeore.

1.2.1.3. Evaluación de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede ser evaluada a partir de sus causas, por sus efectos o cuestionamiento a la persona afectada. Hoppock en 1935 empleó 4 soportes:

- Listas con frases afirmativas y calificativos, o auto descripciones verbales.
- Escalas de autoevaluación con enfoque de conducta.
- Evaluación propia o ajena sobre las condiciones de trabajo y algunos aspectos de conducta.
- Entrevista puede ser individual, anónima.

Una de las técnicas más comunes es la encuesta por lo general suele ser individual y anónimo, la cual contiene una gran cantidad de información cualitativa. Las principales fuentes de investigación suelen ser:

- El trabajo como tal (Interés, posibilidad de éxito, autonomía)
- Relaciones humanas (afabilidad con jefes y compañeros)
- Salarios y recompensas
- Reconocimientos
- Condiciones de trabajo
- Posibilidades de ascenso.

A través de la evaluación de desempeño de los trabajadores se llega a conocer aspectos de comportamiento que son más importantes para la empresa, de igual forma analiza debilidades y fortalezas que se toma en cuenta para mejorar su nivel de satisfacción laboral.

1.2.2. Marco conceptual

- **Satisfacción laboral:** "Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (Locke, 1976)
- **Transporte de carga:** Cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería. Este servicio forma parte de toda una cadena logística, la cual se encarga de colocar uno o varios productos en el momento y lugar de destino indicado. Definición del servicio de transporte de carga. Obtenida el 29 de septiembre de 2011, de <https://transportedecargadepits.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/>.
- **Recurso Humano:** Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o tarea. (I. Chiavenato 2009, p. 81)
- **Productividad:** Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. (Martínez, 2007).

CAPÍTULO 2

MÉTODO

2.1. Metodología general

La metodología sugerida para la elaboración del presente trabajo se basa en el nivel de estudio exploratorio y descriptivo, los cuales nos ayudara al levantamiento de información, detallando la población y la muestra, lo que nos sirve para la aplicación de los instrumentos de investigación.

2.1.1. Nivel de estudio

2.1.1.1. Investigación exploratorio.

La investigación exploratoria permite aumentar el grado de familiaridad con los diversos aspectos que se presentan en la empresa y de esta manera tener una visión global y contextual, mientras mayor sea la cantidad de información recolectada mejor se podrá determinar qué factores son relevantes al problema. Observar, indagar acerca de situaciones específicas aportará para el desarrollo de la investigación.

2.1.1.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva ayudará a medir diversos fenómenos que se presenten, independientemente de que estos se relacionen entre sí. El estudio descriptivo se usará para describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de la empresa Anguetrans S.A., y desarrollar mediante la indagación de campo y el análisis observacional un procedimiento sistemático para el diseño de las estrategias correctivas.

2.1.2. Modalidad de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se empleará investigación de campo, partiendo de la obtención información aportada directamente por el gerente de la empresa Anguetrans S.A. y de la muestra seleccionada para el procesamiento de la información.

2.1.3. Método

- **Método inductivo – deductivo:** Se utilizará debido a la necesidad de identificar la percepción individual de cada colaborador de la empresa Anguetrans S.A., información que será útil para realizar un diagnóstico general y establecer estrategias de mejoramiento.
- **Método histórico – lógico:** A base de la información obtenida de la empresa, se podrá estudiar la evolución del enfoque con el fin de conocer la lógica del desarrollo de cada etapa que cruza el problema.
- **Método estadístico:** Se utilizará para determinar la población de estudio y de la misma forma proceder a la tabulación de datos, elaboración de gráficas y cálculo de promedios.

2.1.4. Población y muestra

La población por estudiar está estructurada por 20 personas quienes constituyen Anguetrans S.A., y la muestra será el total de quienes integran la empresa.

2.1.5. Selección instrumentos de investigación

Dentro de los instrumentos que se creen necesarios para desarrollar la presente investigación, se consideran los siguientes:

- **Encuestas:** Se usará para recopilar información que servirá para la medición de los factores que forman parte de la satisfacción laboral, para lo cual serán aplicadas a todo el personal de la empresa Anguetrans S.A.
- **Entrevistas:** Se entablará diálogos con expertos que proporcionen información del tema de estudio a investigar, de igual manera se aplicará en el personal que labora en la empresa.
- **Observación:** Se tomará un lapso de tiempo durante la investigación para dedicarse a observar cómo se desarrolla el personal durante sus labores cotidianas.

2.1.5.1. Procesamiento de datos

Los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de información, serán tratados haciendo uso de Microsoft Excel, donde se tabulará la información en cuadros, tablas porcentuales y gráficas, para después diseñar las acciones correctivas.

2.2. Metodología específica

Para realizar el análisis y diagnóstico de la satisfacción laboral de los trabajadores de Anguetrans S.A., es necesario establecer el siguiente proceso:

2.2.1. Crear condiciones iniciales

Objetivo: Crear las condiciones para facilitar el acceso a la información.

Es necesario explicar el objetivo de la investigación y el procedimiento a seguir, así como los beneficios esperados de la investigación para lo que se aplicará tres pasos:

Paso 1: Asegurarse desde el inicio y todo el proceso la colaboración de todos comenzando por la alta dirección y los trabajadores implicados, logrando compromiso por parte de todos ellos ya que es una tarea indispensable para el inicio del estudio debido a que estos tomarán las decisiones necesarias para el cambio en la empresa.

Paso 2: Explicar los niveles de expectativas así como las técnicas y procedimientos que se van aplicar.

Paso 3: Recolección de datos como: Historia de la empresa, ubicación geográfica, organigrama, funciones y análisis FODA.

Es preciso que todo el grupo de trabajo pueda verse implicado con la tarea para que puedan estar abiertos al cambio.

2.2.2. Diseño del instrumento

Objetivo: Preparar los instrumentos previamente mencionados para su aplicación y levantamiento de información.

Encuesta: El principal objetivo es conocer el estado en el que los trabajadores piensan que se encuentran los factores que pueden favorecer o desfavorecer a la su satisfacción laboral, y la cual será anónima.

Se preparará una encuesta teniendo en cuenta las variables definidas por expertos, utilizando como referencia lo realizado por López (1994), Álvarez (2001).

Para el procesamiento de los datos obtenidos se empleará la escala de Likert de 5 puntos de la siguiente manera:

1 MDS Muy en desacuerdo

2 DS Desacuerdo

3 I Indeciso

4 DA De acuerdo

5 MDA Muy de acuerdo

Entrevista: Se realizará una entrevista con el gerente de la empresa para conocer un poco más de la historia de la misma, cómo se ha dirigido desde sus inicios y cómo ha evolucionado para entender mejor la respuesta de cada colaborador de igual manera se entrevistará a un pequeño grupo de trabajadores.

Observación: Se va a dedicar un día específico para ir a la empresa y observar cómo se maneja tanto el área administrativa como operativa.

2.2.3. Determinación de la población y muestra

Objetivo: Establecer cuál es la población y la muestra que se tomará para realizar la presente investigación.

Anguetrans S.A., se encuentra integrado por 1 Gerente, 1 presidente 1 administradora, 1 secretaria y una jefe de logística, siendo un total de 5 personas del área administrativa, 7 choferes / oficiales, 7 cargadores / ayudantes y una persona de limpieza, dando un total de 20 personas.

Considerando que el tamaño de la población es pequeño su muestra será considerada del 100% de la misma, con el fin de abarcar una mayor cantidad de opiniones de los trabajadores, lo que quiere decir que se contará con una muestra de 20 personas.

2.2.4. Aplicación del instrumento y procesamiento de los datos obtenidos

Objetivo: Considerar cada instrumento previsto para el levantamiento de información necesaria la cual se va a procesar para entenderla con mayor facilidad.

Encuestas: Se va a dirigir una encuesta a cada uno de los trabajadores de Anguetrans S.A., las cuales posteriormente se van a procesar en Excel por medio de tablas de tabulación y gráficas, resumiendo el resultado del diagnóstico por cada una de las dimensiones esenciales.

Entrevistas: Toda información obtenida de la entrevista al gerente, trabajadores, debe ser transcrita las oraciones o frases más relevantes para luego ser comparadas con la teoría previamente estudiada y obtenida.

Observación: Durante el tiempo dedicado a la observación se recolectará la información más relevante del área administrativa como operacional para transcribirla en un documento de respaldo.

2.2.5. Análisis de los resultados

Luego de haber detallado la información por medio de su procesamiento en las tablas, gráficas y documentos se analizará cuáles son los factores que se encuentran en disfunción y causan el problema. Para ello es importante ser imparcial y considerar los criterios acaparados del gerente y los trabajadores.

2.2.6. Diseño de la propuesta de mejoramiento

Después de haber analizado y estar al tanto de los factores que están afectando a la satisfacción laboral de la empresa se va a diseñar una medida correctiva por cada una de ellas, puntualizando las acciones necesarias y garantizar la mejora de la satisfacción laboral.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3.1. Recolección y tratamiento de datos

3.1.1. Historia de la empresa

Anguetrans es una empresa familiar dedicada a la transportación de carga pesada y servicio de encomienda, nació hace 24 años iniciando sus operaciones en la ciudad de Guayaquil; Posteriormente se radicó en la ciudad de Santo Domingo el 18 de agosto de 1998, con su bodega y oficina matriz en la dirección: Av. Los colonos 673, diagonal a casa comunal de la cooperativa “La modelo”. Y con una sucursal en Guayaquil en la ciudadela Adce mz. 14, atrás de TC televisión.

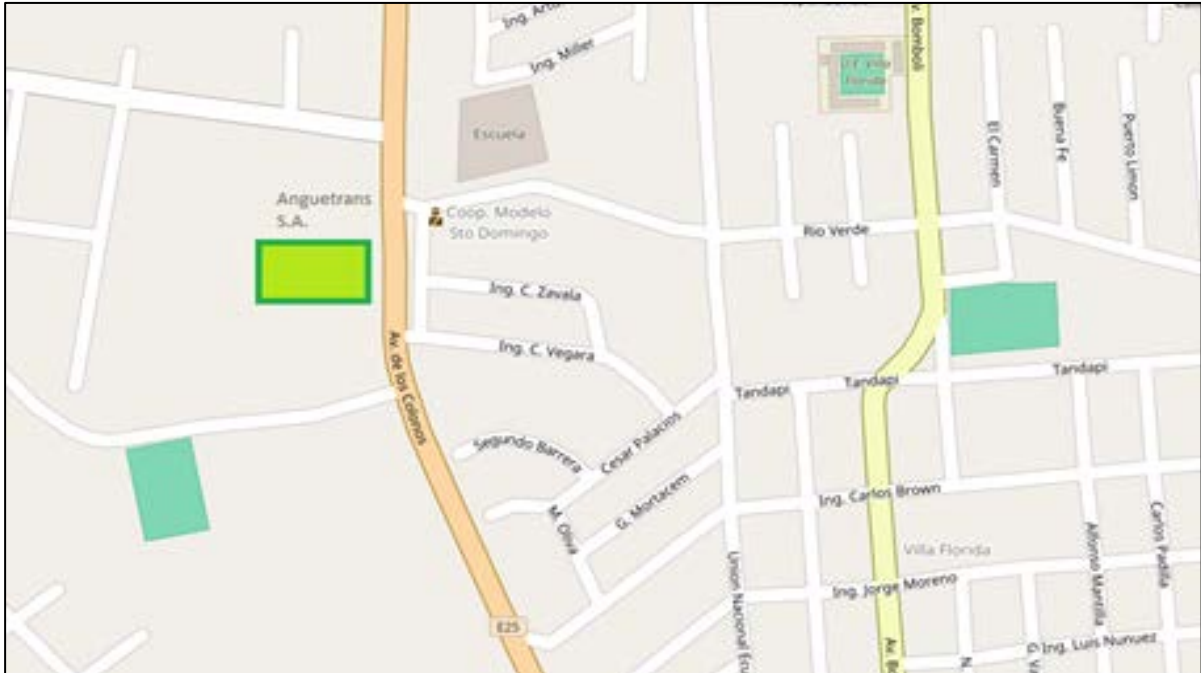
La empresa Anguetrans se dedica a la prestación de servicios de transporte de puerta a puerta entre las ciudades de Guayaquil, Santo Domingo, Esmeraldas, El Carmen, Pedernales, Manta, Portoviejo, La Concordia, Quinindé, Tunsupa, Los Bancos y Pedro Vicente Maldonado, aunque también realiza el servicio a nivel nacional en casos de destino específico.

Actualmente Anguetrans está constituida como sociedad anónima con un contrato actual de duración de cincuenta años, contados a partir de la inscripción de la escritura de constitución de la compañía en el registro mercantil, la cual cuenta una junta general conformada por los accionistas legalmente convocados y reunidos.

3.1.2. Ubicación geográfica

La ubicación de Anguetrans S.A., en Santo Domingo es la siguiente:

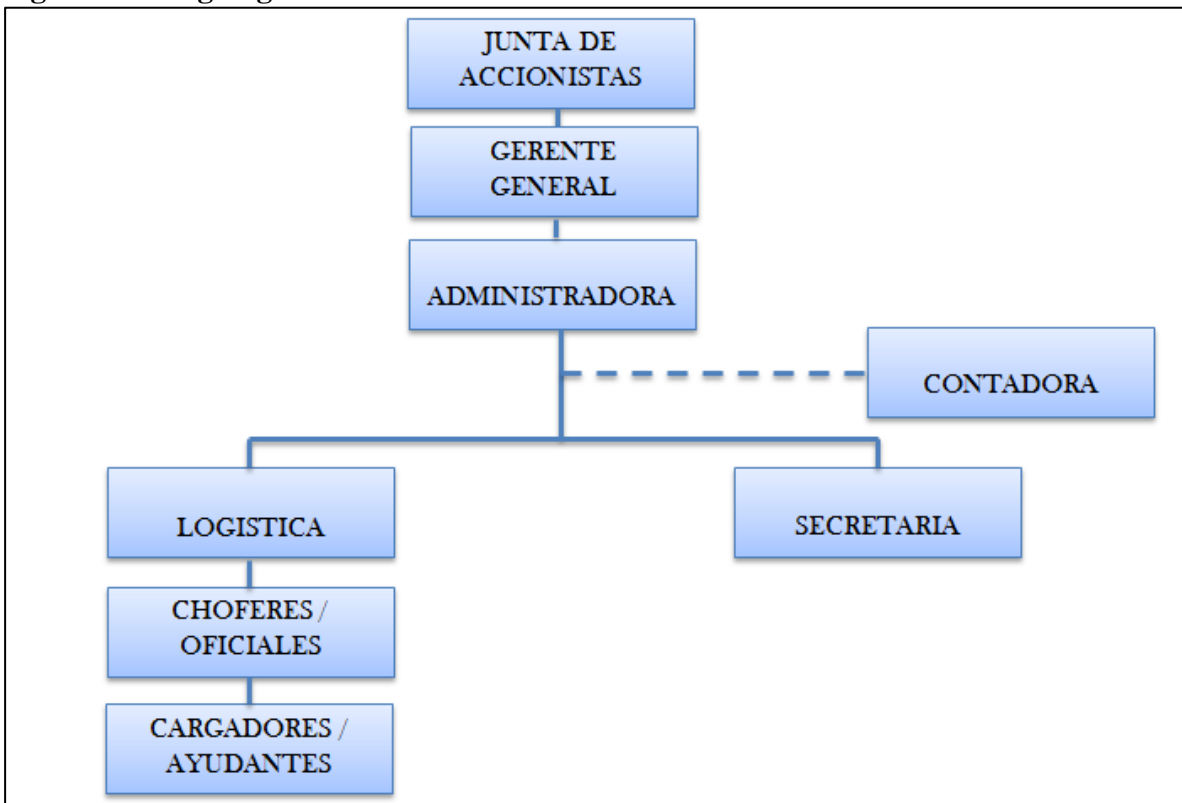
Figura 3.1. Ubicación geográfica



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

3.1.3. Organigrama

Figura 3.2. Organigrama



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

3.1.3.1. Funciones

Junta de accionistas

- Designar presidente y secretario de la junta de accionistas y sus retribuciones.
- Conocer y aprobar estados financieros.
- Velar por la transparencia y cumplimiento de los derechos de información de todo accionista.
- Toma de decisiones relacionadas con el capital suscrito inicialmente.
- Ejercer las demás funciones que estén establecidas en la ley y en los estatutos de la empresa.

Gerente General

- Dirigir y controlar el desempeño de las áreas.
- Presentar a la junta de accionistas los estados financieros.
- Ser el representante legal de la empresa.
- Analizar y decidir sobre los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

Administradora

- Planear, organizar dirigir y controlar las actividades de la empresa.
- Presidir reuniones.
- Negociar contratos con clientes y proveedores.

Logística

- Supervisar las actividades diarias con respecto a los fletes realizados.
- Prever los requerimientos del cliente y mantener una buena relación con el mismo.

Secretaria

- Mantenimiento de archivos de contratos suscritos por la empresa con tercero.
- Control sobre la caja chica.
- Mantener actualizados archivos físicos y en base de datos, sobre las facturas generadas y facturas anuladas.
- Mantener informado a la administradora sobre cualquier novedad de la empresa.

Choferes / Oficiales

- Transportar de manera responsable y a tiempo la mercadería.
- Supervisar el buen estado del vehículo que conduce.
- Preocuparse por el abastecimiento del combustible.

Cargadores / Ayudantes

- Realizar el montaje y desmontaje de mercadería de los camiones.
- Supervisar el buen estado de la mercadería.

3.1.4. Análisis FODA

3.1.4.1. Fortalezas

- Empresa legalmente constituida.
- Puntuales a la hora de llevar la mercadería.
- Mercadería segura.
- Precios competitivos.
- Servicio puerta a puerta.

3.1.4.2. Oportunidades

- Posibilidad de ampliar el mercado.
- Las carreteras se encuentran en buen estado.
- Adquirir una nueva unidad de transporte

3.1.4.3. Debilidades

- Infraestructura de las bodegas y oficinas.
- No contar con un equipo de mantenimiento.
- La posibilidad que una unidad de transporte se dañe en el transcurso del viaje.
- Deserción del personal.

3.1.4.4. Amenazas

- Asaltos en las carreteras.
- Inconvenientes dados por factores de la naturaleza.
- Paralizaciones o huelgas que obstruyan el paso de los vehículos por la carretera.

3.1.5. Diseño de la encuesta

Para la elaboración de la encuesta primero se elaboró un análisis que permita definir las variables necesarias por estudiar, para ello se tomó en cuenta el instrumento de la observación, el criterio del gerente y el de un experto, donde se asignó un puntaje del 1 al 10 siendo el uno una variable de menor necesidad y el diez una variable de mayor necesidad. Se sacó un promedio de los criterios tomando en cuenta que todas aquellas variables con un promedio de ocho o más, necesitaban ser estudiadas en la presente investigación.

Tabla 3.1. Obtención de variables

Autores	Dimensiones	Variables	Resultados de entrevista	Opinión gerencial	Experto	Promedio
Lopez, 1994 y Alvarez, 2001	La naturaleza y contenido de trabajo	Variedad de habilidades	9	8	8	8,33
		Identificación de la tarea	6	5	7	6,00
		Significado de la tarea	5	6	6	5,67
	El trabajo en grupo y sus directivos	Autonomía	8	7	9	8,00
		Retroalimentación	7	5	4	5,33
		Cohesión	8	7	9	8,00
		Atractivo	9	7	8	8,00
		Clima socio psicológico	3	4	2	3,00

Tabla 3.1. (Cont.)

	Variedad de habilidades	5	5	6	5,33
	Identificación de la tarea	4	4	6	4,67
	Significación de la tarea	4	4	3	3,67
	Retroalimentación	4	4	6	4,67
	Autonomía	5	6	6	5,67
Las condiciones de trabajo	Suficiencia	10	9	7	8,67
	Correspondencia	8	9	8	8,33
	Vinculación	8	9	9	8,67
	Percepción	10	10	9	9,67
	Coherencia	8	8	9	8,33
	Justeza	10	7	8	8,33
El esfuerzo y los resultados individuales	Seguridad	9	8	9	8,67
	Estéticas	6	4	6	5,33
	Higiene	9	7	8	8,00
	Ergonómicas	10	8	9	9,00
Las condiciones de bienestar	Horario	8	7	9	8,00
	Mantenimiento	9	8	8	8,33
	Atención a la vida	7	5	6	6,00
	Desarrollo cultural y social	5	4	2	3,67
	Desarrollo personal	10	9	10	9,67

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Tabla 3.2. Diseño de Encuesta

Formulario de levantamiento de información						Fecha:				
Escala	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	Opciones				
Puntos	1	2	3	4	5					
Variables	Nº	Preguntas				1 MD S	2 DS	3 I	4 DA	5 MD A
1	Variedad de habilidad	1	¿Cuenta usted con las habilidades necesarias para ejecutar el trabajo asignado?							
2	Autonomía	2	¿Tiene usted la posibilidad de decidir la programación de su trabajo?							
3	Cohesión	3	¿La empresa establece metas grupales alcanzables en periodos de tiempo coherentes?							
		4	¿Entre compañeros se mantienen unidos hasta alcanzar las metas propuestas?							

Tabla 3.2. (Cont.)

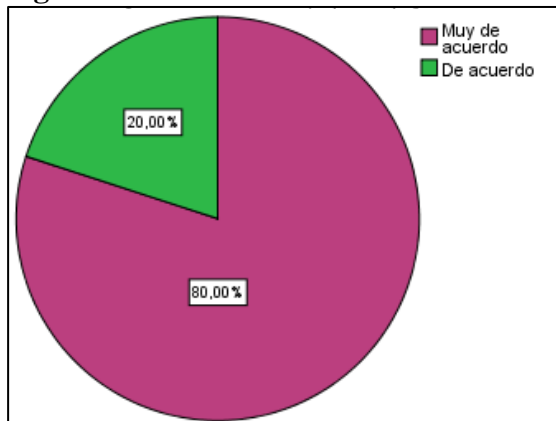
4	Atractivo	5	¿Se siente cómodo con el nivel de apoyo por parte de sus compañeros durante el trabajo?
		6	¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?
5	Suficiencia	7	¿El ingreso que percibe le permite satisfacer sus necesidades personales?
		8	¿Se siente incentivado para realizar su trabajo y alcanzar las metas propuestas?
6	Correspondencia	9	¿El salario percibido corresponde a sus conocimientos y habilidades que posee?
7	Vinculación	10	¿El salario que percibe está conforme al trabajo que realiza?
8	Percepción	11	¿Conoce que aspectos se evalúan para otorgar méritos e incentivos?
		12	¿Conoce las formas en que la empresa incentiva y otorga méritos a sus trabajadores?
9	Coherencia	13	¿Los trabajadores que más se destacan en sus labores son quienes más méritos e incentivos reciben?
10	Justeza	14	¿Los incentivos y méritos son otorgados en forma equitativa?
		15	¿Sus horas extras son reconocidas conforme a la ley?
11	Seguridad	16	¿El trabajo que realiza está sujeto a las normas de seguridad laboral?
		17	¿La empresa brinda instrumentos de seguridad para realizar sus funciones?
12	Higiene	18	¿Existen buenas condiciones ambientales en el lugar donde realiza su trabajo?
13	Ergonómicas	19	¿Los equipos, herramientas y útiles de trabajo le permiten realizar su trabajo cómodamente?
14	Horario	20	¿El horario de trabajo le permite tiempo de descanso suficiente?
15	Mantenimiento	21	¿Las condiciones de alimentación, atención a la salud y transporte están acorde a sus necesidades?
16	Desarrollo personal y profesional	22	¿La empresa se preocupa e invierte en el desarrollo de habilidades y conocimientos de sus trabajadores?

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

3.1.6. Presentación y análisis de resultados

Pregunta 1: ¿Cuenta usted con las habilidades necesarias para ejecutar el trabajo asignado?

Figura 3.3. Variedad de habilidades



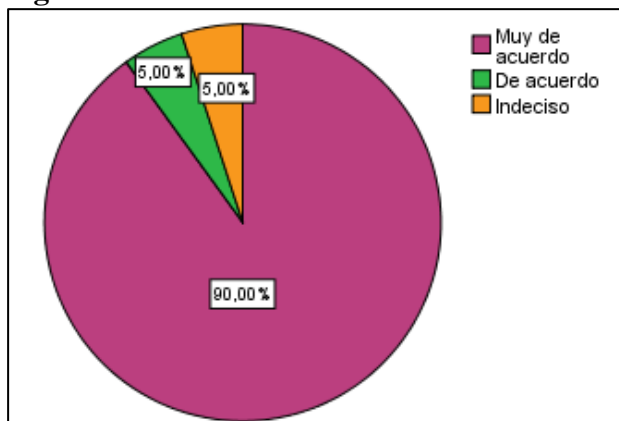
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Según los resultados en la interrogante planteada se determina que el 80% de los trabajadores están completamente de acuerdo que si cumplen con variedad de habilidades para ejecutar su trabajo, más el 20% considera que aún existen habilidades que alinear para aprovechar todas sus actividades.

Pregunta 2: ¿Tiene usted la posibilidad de decidir la programación de su trabajo?

Figura 3.4. Autonomía



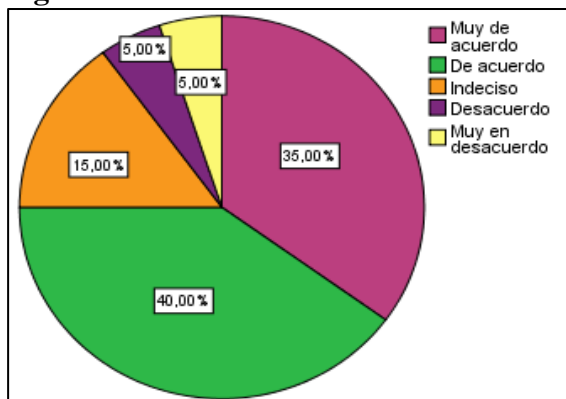
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

De acuerdo con esta interrogante planteada, la mayoría de trabajadores considera que si tienen la libertad de decidir cómo programar su trabajo diario y una mínima cantidad del 5% se siente indeciso, lo que muestra que es un punto bastante fuerte dentro de la administración del talento humano de la empresa.

Pregunta 3: ¿La empresa establece metas grupales alcanzables en periodos de tiempo coherentes?

Figura 3.5. Cohesión 1



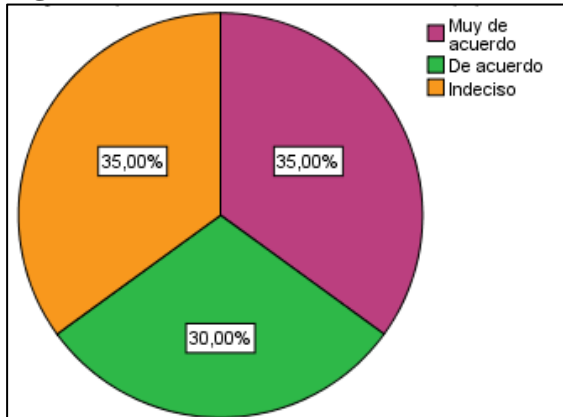
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Con respecto a la interrogante obtenemos un criterio en el cual la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa si establece metas grupales que ellos pueden ejecutar, un 15% está indeciso porque de pronto porque ha existido una dificultad al momento de realizar un trabajo grupal en un determinado tiempo; finalmente una mínima cantidad de trabajadores opinan que no son alcanzables ni en tiempos coherentes.

Pregunta 4: ¿Entre compañeros se mantienen unidos hasta alcanzar las metas propuestas?

Figura 3.6. Cohesión 2



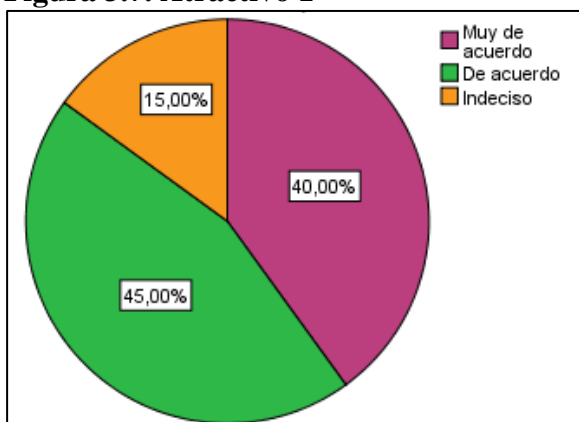
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Según el resultado de la interrogante la mayoría de trabajadores opinan que si existe unidad al momento de ejecutar tareas grupales lo que puede determinar una buena comunicación entre compañeros, aunque un 35% no se identifica completamente con la unidad dentro de una tarea.

Pregunta 5: ¿Se siente cómodo con el nivel de apoyo por parte de sus compañeros durante el trabajo?

Figura 3.7. Atractivo 1



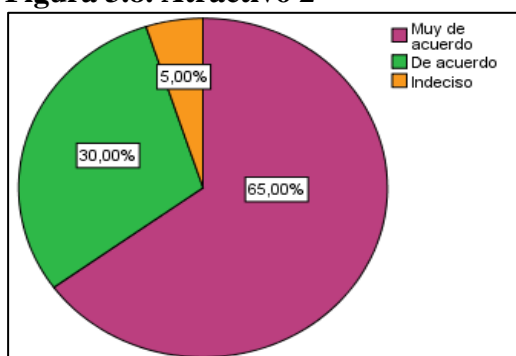
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Según las respuestas de los trabajadores ante la interrogante la mayor parte está de acuerdo en sentirse cómodo con el nivel de apoyo de sus compañeros durante el trabajo, es decir que a diferencia de la pregunta anterior, la relación de apoyo independientemente de las metas propuestas es mayor a la unidad que se mantiene durante la misma.

Pregunta 6: ¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?

Figura 3.8. Atractivo 2



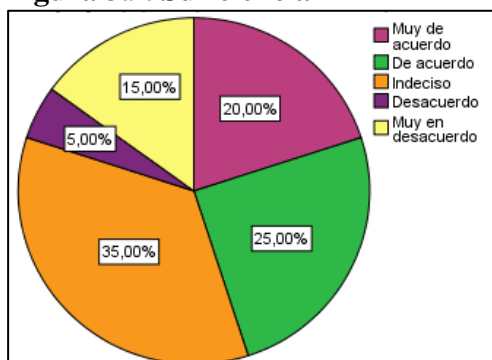
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

El 65% de los trabajadores están muy de acuerdo en que se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros y el 30% está de acuerdo, es decir que el 95% de los trabajadores tienen una buena relación lo cual resulta beneficioso para la empresa para trabajar en equipo.

Pregunta 7: ¿El ingreso que percibe le permite satisfacer sus necesidades personales?

Figura 3.9. Suficiencia 1



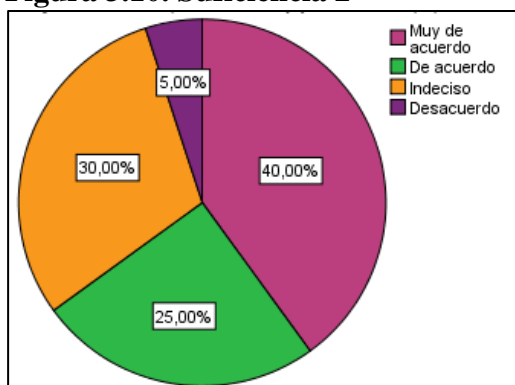
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

El 20% de los trabajadores están desacuerdo y muy desacuerdo con respecto a la capacidad de satisfacer sus necesidades con sus ingresos, el 35% que representa una gran cantidad de personas se encuentra indeciso, lo que puede definir que en ocasiones satisface y en otras no, y el 45% está de acuerdo y muy de acuerdo con sus ingresos.

Pregunta 8: ¿Se siente incentivado para realizar su trabajo y alcanzar las metas propuestas?

Figura 3.10. Suficiencia 2



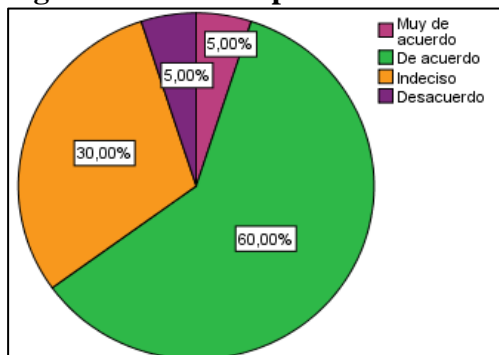
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

En el siguiente gráfico se puede observar que el 65% se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo en sentirse incentivados para realizar su trabajo y solo el 5% está en desacuerdo, se determina que es debido al buen nivel de compañerismo que mantienen.

Pregunta 9: ¿El salario percibido corresponde a sus conocimientos y habilidades que posee?

Figura 3.11. Correspondencia



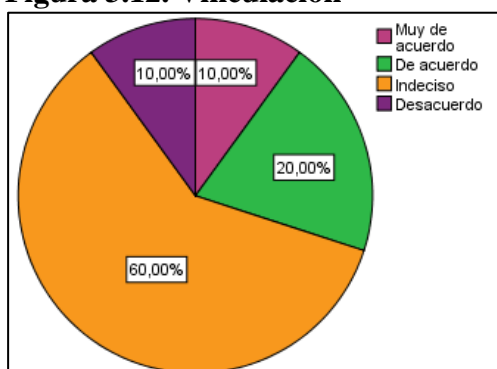
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

El 65% de los trabajadores están de acuerdo y muy de acuerdo con la relación del salario percibido y sus conocimientos, el 30% se encuentra indeciso lo cual puede indicar que no se encuentran satisfechos con su salario y un 5% no está de acuerdo con lo que percibe en relación con lo que sabe y hace.

Pregunta 10: ¿El salario que percibe está conforme al trabajo que realiza?

Figura 3.12. Vinculación



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

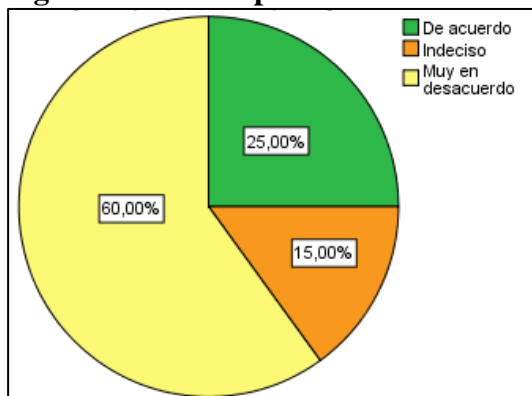
Análisis:

Ante la interrogante solo el 10% está muy de acuerdo con el salario que percibe, el 20% considera que está de acuerdo pero el 60% está indeciso lo que puede interpretarse que existe

una inconformidad que no está definida en los trabajadores, y el 10% de ellos cree estar en desacuerdo.

Pregunta 11: ¿Conoce que aspectos se evalúan para otorgar méritos e incentivos?

Figura 3.13. Percepción 1



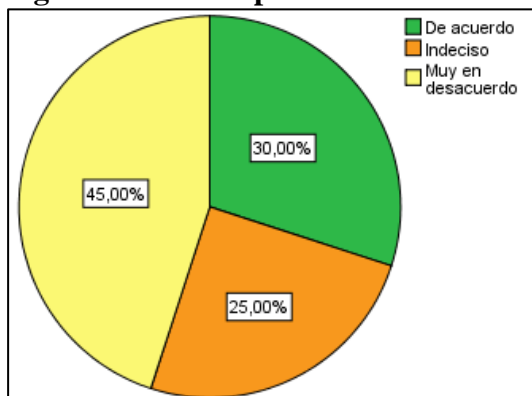
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Según la respuesta de los trabajadores ante la interrogante, solo el 25% está de acuerdo en conocer los aspectos considerados para otorgar méritos e incentivos, el 15% se siente indeciso y el 60% está muy en desacuerdo, es decir que más de la mitad de los trabajadores no se encuentran informados de estos aspectos evaluadores.

Pregunta 12: ¿Conoce las formas en que la empresa incentiva y otorga méritos a sus trabajadores?

Figura 3.14. Percepción 2



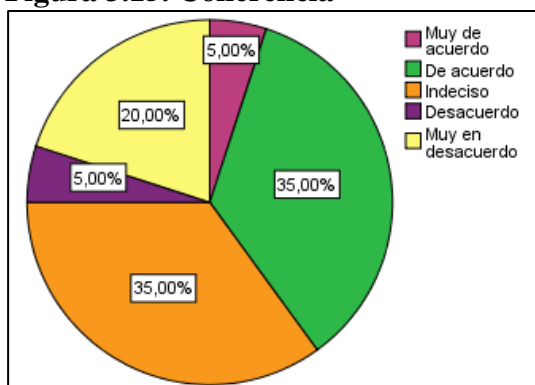
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Según las respuestas a la interrogante, el 30% está de acuerdo en conocer las formas en que la empresa otorga méritos e incentivos, puede ser a base haber sido participes de alguno de ellos, el 25% está indeciso lo que sugiere que pueden interpretar las formas pero no encontrarse seguros de que estas sean, y un 45% está en completo desacuerdo.

Pregunta 13: ¿Los trabajadores que más se destacan en sus labores son quienes más méritos e incentivos reciben?

Figura 3.15. Coherencia



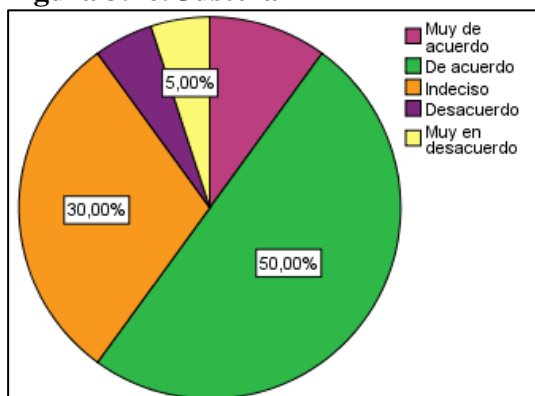
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Un 40% se encuentra muy de acuerdo y de acuerdo en que los trabajadores que más se destacan son reconocidos e incentivados por su labor, un 35% se encuentra indeciso y un 25% está muy en desacuerdo y desacuerdo ante la interrogante donde surge un problema de interpretación de los trabajadores o de comunicación hacia los mismos.

Pregunta 14: ¿Los incentivos y méritos son otorgados en forma equitativa?

Figura 3.16. Justeza 1



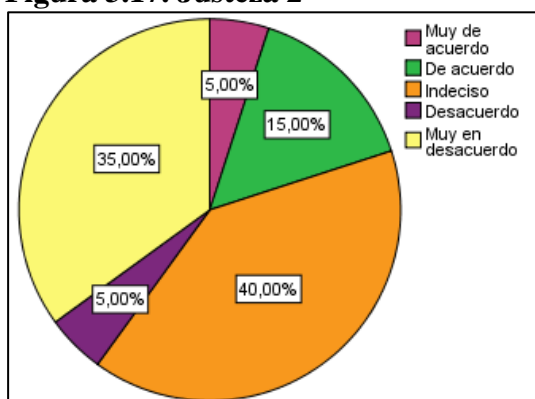
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Ante la interrogante el 10% se encuentra muy de acuerdo en la equidad de los méritos e incentivos, el 50% está de acuerdo, un 30% se manifiesta en duda y entre desacuerdo y muy desacuerdo existe un 10% de trabajadores que se identifican.

Pregunta 15: ¿Sus horas extras son reconocidas conforme a la ley?

Figura 3.17. Justeza 2



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

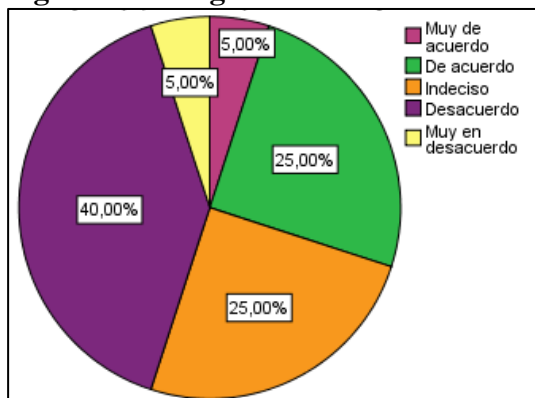
Análisis:

Según la interrogante el 20% de los trabajadores se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo en que sus horas extras son reconocidas conforme la ley, pero el 40% se manifiesta en duda porque de pronto no tienen conocimiento de la ley que los ampara o la empresa no les

reconoce en totalidad conforme a la ley, finalmente el 40% no está de acuerdo en recibir sus horas extras.

Pregunta 16: ¿El trabajo que realiza está sujeto a las normas de seguridad laboral?

Figura 3.18. Seguridad 1



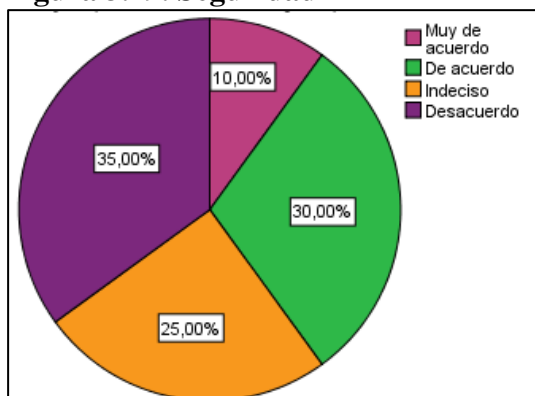
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Frente a la interrogante solo el 30% afirma estar de acuerdo y muy de acuerdo en que la empresa le otorga seguridad laboral, un 25% se considera indeciso y una mayoría de 45% dice no estar de acuerdo a que su trabajo este sujeto a normas de seguridad laboral.

Pregunta 17: ¿La empresa brinda instrumentos de seguridad para realizar sus funciones?

Figura 3.19. Seguridad 2



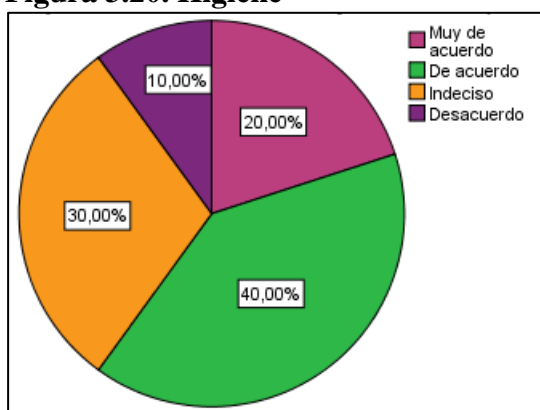
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Un 10% de los trabajadores está muy de acuerdo en ser provistos de instrumentos de seguridad para realizar su trabajo, un 30% apoya a esta facilidad dada por la empresa, el 25% de ellos se encuentra indeciso de pronto por no saber determinar cuáles son los instrumentos de seguridad y el 35% dice estar en desacuerdo ante la interrogante.

Pregunta 18: ¿Existen buenas condiciones ambientales en el lugar donde realiza su trabajo?

Figura 3.20. Higiene



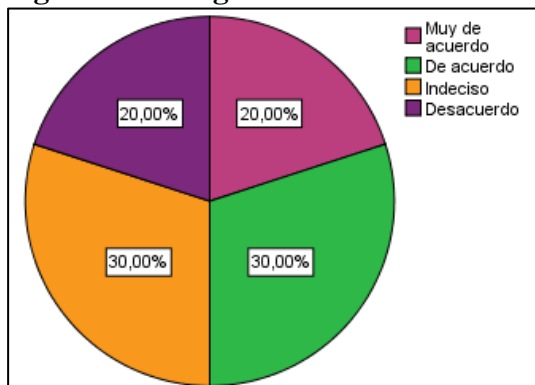
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Más del 50% de los trabajadores se encuentra de acuerdo a las condiciones ambientales que la empresa le brinda puede ser porque a comparación de otras empresas de carga está mantiene un mejor lugar de trabajo, un 30% se encuentra en duda y solo un 10% no considera buenas las condiciones ambientales.

Pregunta 19: ¿Los equipos, herramientas y útiles de trabajo le permiten realizar su trabajo cómodamente?

Figura 3.21. Ergonómica



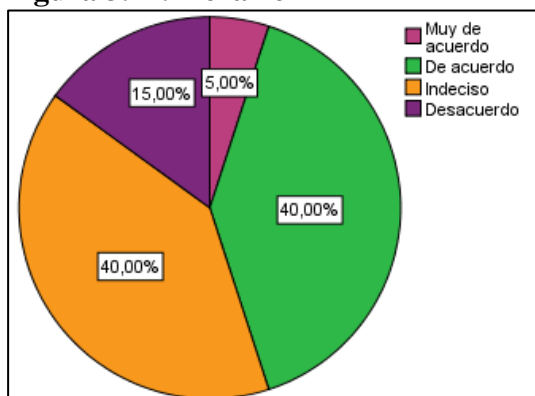
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

Ante la interrogante un 50% está de acuerdo con definir cómodo el lugar donde se desenvuelve, un 30% no está completamente de acuerdo y un 20% dice estar en desacuerdo con la comodidad otorgada por la empresa para realizar su trabajo.

Pregunta 20: ¿El horario de trabajo le permite tiempo de descanso suficiente?

Figura 3.22. Horario



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

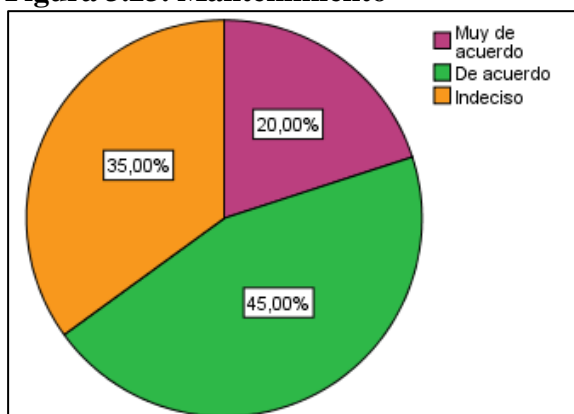
Análisis:

El 45% de los trabajadores considera estar de acuerdo y muy de acuerdo con el tiempo otorgado para descanso mientras labora, 40% está indeciso puede ser porque todo está

relacionado a la cantidad de trabajo que se halle y el 15% cree que no es suficiente su tiempo de descanso.

Pregunta 21: ¿Las condiciones de alimentación, atención a la salud y transporte están acorde a sus necesidades?

Figura 3.23. Mantenimiento



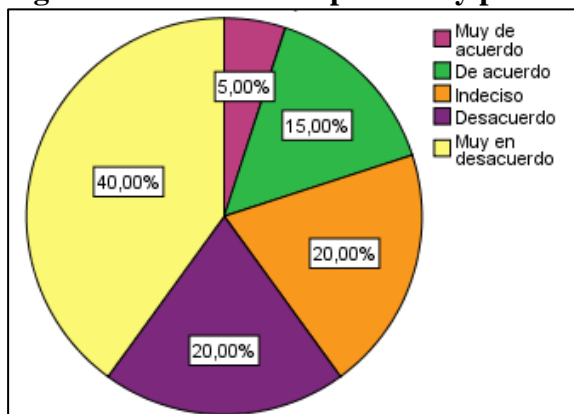
Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

El 65% de los trabajadores está de acuerdo y muy de acuerdo en mantener condiciones de alimento, transporte y salud conforme a sus necesidades y solo un 35% no se encuentra completamente de acuerdo con la interrogante.

Pregunta 22: ¿La empresa se preocupa e invierte en el desarrollo de habilidades y conocimientos de sus trabajadores?

Figura 3.24. Desarrollo personal y profesional



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis:

La mayoría de trabajadores se encuentra desacuerdo y muy desacuerdo en reconocer que la empresa invierte en sus habilidades y conocimientos de pronto porque la mayoría de trabajadores realizan un trabajo que no necesita de constante capacitación, un 20% está indeciso y un 20% se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo ante la interrogante.

3.1.7. Matriz de resumen de resultados – Encuesta de la satisfacción laboral

Tabla 3.3. Matriz de resultados

Variables	N°	Preguntas	Resultados					Resultados (porcentaje)						
			MDA	DA	I	DS	MDS	TOTAL	TMDA	DA	N	DS	TMDS	TOTAL %
1	Habilidades	¿Cuenta usted con las habilidades necesarias para ejecutar el trabajo asignado?	18	2	0	0	0	20	90%	10%	0%	0%	0%	100%
2	Autonomía	¿Tiene usted la posibilidad de decidir la programación de su trabajo?	18	1	1	0	0	20	90%	5%	5%	0%	0%	100%
3	Cohesión	¿La empresa establece metas grupales alcanzables en periodos de tiempo coherentes?	7	8	3	1	1	20	35%	40%	15%	5%	5%	100%
		¿Entre compañeros se mantienen unidos hasta alcanzar las metas propuestas?	7	6	7	0	0	20	35%	30%	35%	0%	0%	100%
4	Atractivo	¿Se siente cómodo con el nivel de apoyo por parte de sus compañeros durante el trabajo?	8	9	3	0	0	20	40%	45%	15%	0%	0%	100%
		¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?	13	6	1	0	0	20	65%	30%	5%	0%	0%	100%
5	Suficiencia	¿El ingreso que percibe le permite satisfacer sus necesidades personales?	4	5	7	1	3	20	20%	25%	35%	5%	15%	100%
		¿Se siente incentivado para realizar su trabajo y alcanzar las metas propuestas?	8	5	6	1	0	20	40%	25%	30%	5%	0%	100%
6	Correspondencia	¿El salario percibido corresponde a sus conocimientos y habilidades que posee?	1	12	6	1	0	20	5%	60%	30%	5%	0%	100%
7	Vinculación	¿El salario que percibe está conforme al trabajo que realiza?	2	3	13	2	0	20	10%	15%	65%	10%	0%	100%

Tabla 3.3. (Cont.)

8	Percepción	11	¿Conoce que aspectos se evalúan para otorgar méritos e incentivos?	0	5	3	0	12	20	0%	25%	15%	0%	60%	100%
		12	¿Conoce las formas en que la empresa incentiva y otorga méritos a sus trabajadores?	0	6	5	0	9	20	0%	30%	25%	0%	45%	100%
9	Coherencia	13	¿Los trabajadores que más se destacan en sus labores son quienes más méritos e incentivos reciben?	1	7	7	1	4	20	5%	35%	35%	5%	20%	100%
10	Justeza	14	¿Los incentivos y méritos son otorgados en forma equitativa?	2	10	6	1	1	20	10%	50%	30%	5%	5%	100%
		15	¿Sus horas extras son reconocidas conforme a la ley?	1	3	8	1	7	20	5%	15%	40%	5%	35%	100%
11	Seguridad	16	¿El trabajo que realiza está sujeto a las normas de seguridad laboral?	1	5	5	8	1	20	5%	25%	25%	40%	5%	100%
		17	¿La empresa brinda instrumentos de seguridad para realizar sus funciones?	2	6	5	7	0	20	10%	30%	25%	35%	0%	100%
12	Higiene	18	¿Existen buenas condiciones ambientales en el lugar donde realiza su trabajo?	4	8	6	2	0	20	20%	40%	30%	10%	0%	100%
13	Ergonómicas	19	¿Los equipos, herramientas y útiles de trabajo le permiten realizar su trabajo cómodamente?	4	6	6	4	0	20	20%	30%	30%	20%	0%	100%
14	Horario	20	¿El horario de trabajo le permite tiempo de descanso suficiente?	1	8	8	3	0	20	5%	40%	40%	15%	0%	100%
15	Mantenimiento	21	¿Las condiciones de alimentación, atención a la salud y transporte están acorde a sus necesidades?	4	9	7	0	0	20	20%	45%	35%	0%	0%	100%
16	Desarrollo	22	¿La empresa se preocupa e invierte en el desarrollo de habilidades y conocimientos de sus trabajadores?	1	3	4	4	8	20	5%	15%	20%	20%	40%	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

3.1.8. Análisis técnico por variables de la satisfacción laboral

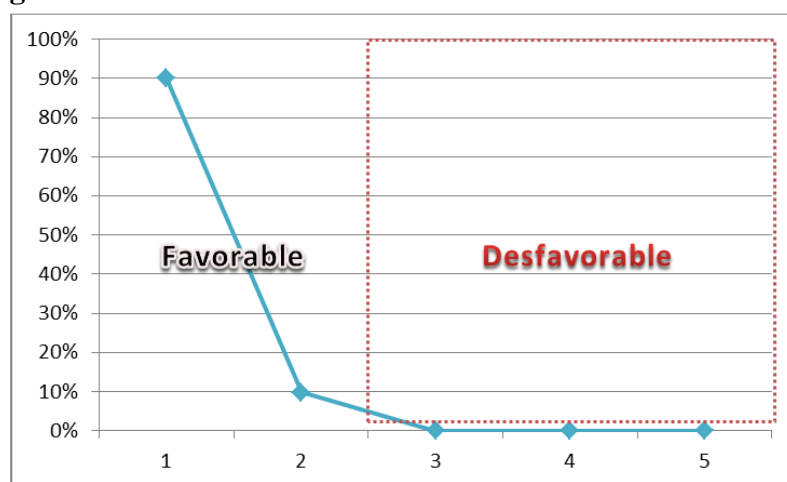
3.1.8.1. Variable Habilidades

Tabla 3.4. Variable Habilidades

Dimensión	N°	Preguntas	Resultados						
			MDA	DA	I	DS	MDS	T	
1	Habilidades	1	¿Cuenta usted con las habilidades necesarias para ejecutar el trabajo asignado?	18	2	0	0	0	20
Factor Promedial				18,0	2,0	0,0	0,0	0,0	20,0
Variable N°1	Opciones		Factor Promedial	% F Promedial					
Habilidades	1	Mda (Muy De Acuerdo)	18,0	90%					
	2	Da (De Acuerdo)	2,0	10%					
	3	I (Indeciso)	0,0	0%					
	4	Ds (Desacuerdo)	0,0	0%					
	5	Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%					
Total			20,0	100%					

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.25. Variable Habilidades



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(MDA - 90\%) + (DA - 10\%) = (100\% > 50\%)$
FAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable habilidades muestran una tendencia favorable, por cuanto no se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.2. Variable Autonomía

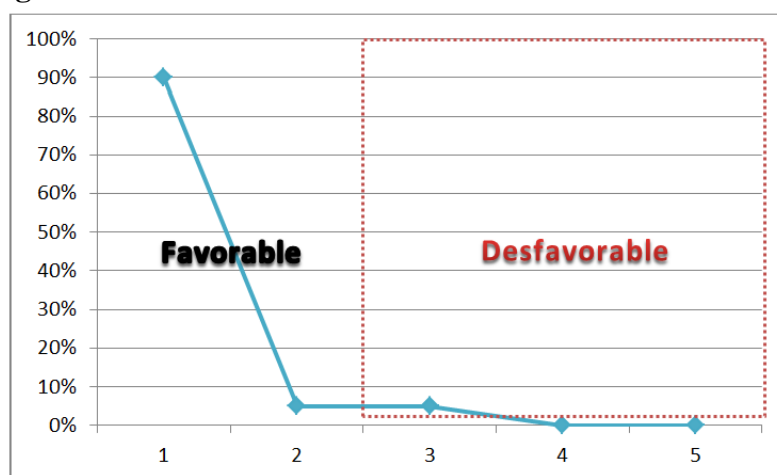
Tabla 3.5. Variable Autonomía

Variable	N°	Preguntas	Resultados								
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T			
2	Autonomía	2	¿Tiene Usted La Posibilidad De Decidir La Programación De Su Trabajo?			18	1	1	0	0	20
Factor Promedial			18,0	1,0	1,0	0,0	0,0	20,0			

Variable N°2	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Autonomía	1 Mda (Muy De Acuerdo)	18,0	90%
	2 Da (De Acuerdo)	1,0	5%
	3 I (Indeciso)	1,0	5%
	4 Ds (Desacuerdo)	0,0	0%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.26 Variable Autonomía



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(MDA - 90\%) + (DA - 5\%) = (95\% > 50\%)$
 FAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Autonomía muestran una tendencia favorable, por cuanto no se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.3. Variable Cohesión

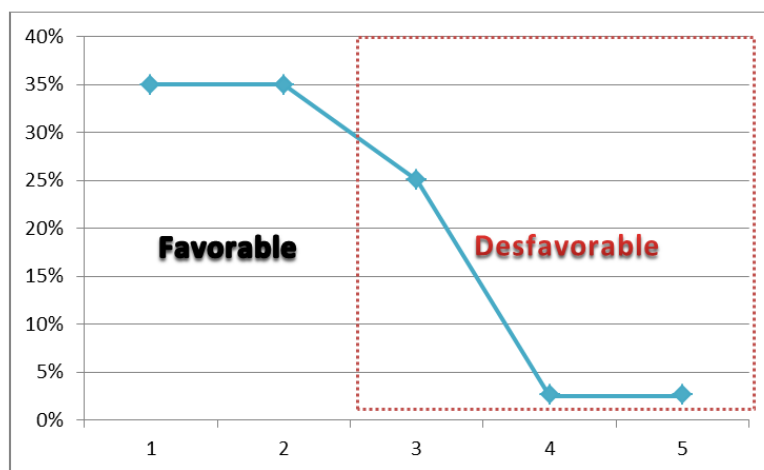
Tabla 3.6. Variable Cohesión

Variable	N°	Preguntas	Resultados					T
			Mda	Da	I	Ds	Mds	
3 Cohesión	3	¿La empresa establece metas grupales alcanzables en periodos de tiempo coherentes?	7	8	3	1,0	1,0	20
	4	¿Entre compañeros se mantienen unidos hasta alcanzar las metas propuestas?	7	6	7	0	0	20
FACTOR PROMEDIAL			7,0	7,0	5,0	0,5	0,5	20,0

Variable N°3	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Cohesión	1 Mda (Muy De Acuerdo)	7,0	35%
	2 Da (De Acuerdo)	7,0	35%
	3 I (Indeciso)	5,0	25%
	4 Ds (Desacuerdo)	0,5	3%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,5	3%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.27. Variable Cohesión



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(MDA - 35\%) + (DA - 35\%) = (70\% > 50\%)$ FAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Cohesión muestran una tendencia favorable, por cuanto no se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.4. Variables Atractivo

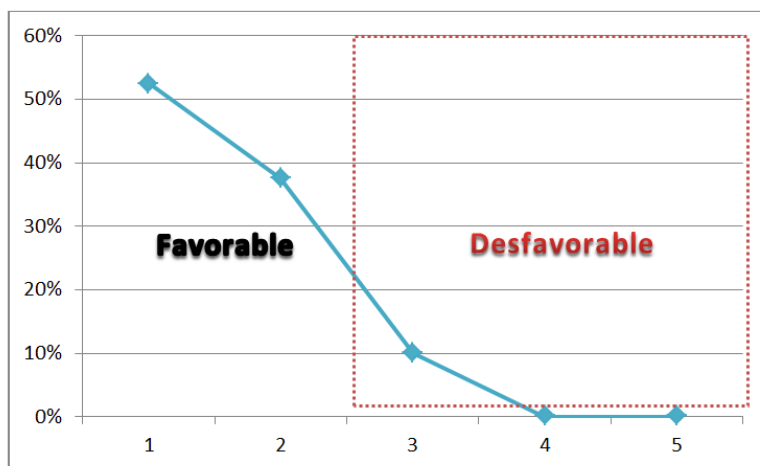
Tabla 3.7. Variable Atractivo

Variable	N°	Preguntas	Resultados					T
			Mda	Da	I	Ds	Mds	
4 Atractivo	5	¿Se siente cómodo con el nivel de apoyo por parte de sus compañeros durante el trabajo?	8	9	3	0	0	20
	6	¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?	13	6	1	0	0	20
Factor Promedial			10,5	7,5	2,0	0,0	0,0	20,0

Variable N°4	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Atractivo	1 Mda (Muy De Acuerdo)	10,5	52,5%
	2 Da (De Acuerdo)	7,5	37,5%
	3 I (Indeciso)	2,0	10%
	4 Ds (Desacuerdo)	0,0	0%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.28. Variable Atractivo



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(MDA - 52,5\%) + (DA - 37,5\%) = (90\% > 50\%)$
FAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Atractivo muestran una tendencia favorable, por cuanto no se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.5. Variable Suficiencia

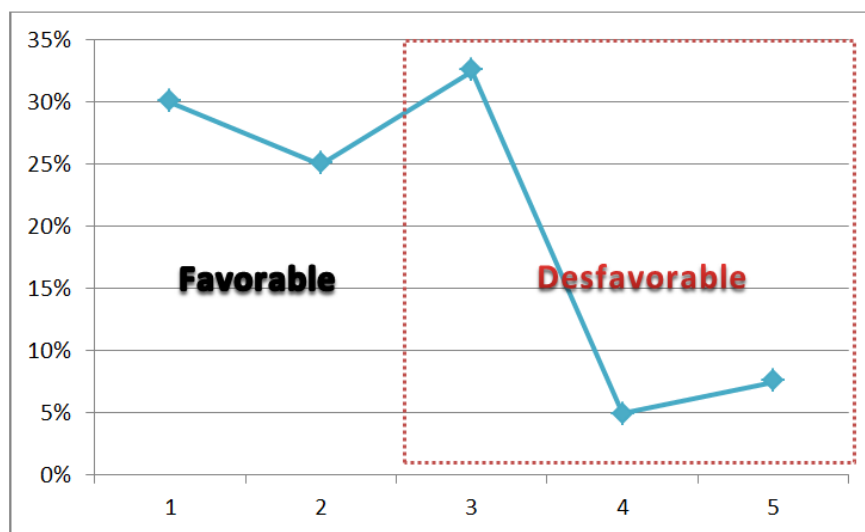
Tabla 3.8. Variable Suficiencia

Variable	N°	Preguntas	Resultados					
			M ^{da}	D ^a	I	D ^s	M ^{ds}	T
5 Suficiencia	7	¿El ingreso que percibe le permite satisfacer sus necesidades personales?	4	5	7	1	3	20
	8	¿Se siente incentivado para realizar su trabajo y alcanzar las metas propuestas?	8	5	6	1	0	20
Factor Promedial			6,0	5,0	6,5	1,0	1,5	20,0

Variable N°5	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Suficiencia	1 Mda (Muy De Acuerdo)	6,0	30%
	2 Da (De Acuerdo)	5,0	25%
	3 I (Indeciso)	6,5	33%
	4 Ds (Desacuerdo)	1,0	5%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	1,5	8%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.29. Variable Suficiencia



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(MDA - 30\%) + (DA - 25\%) = (55\% > 50\%)$
FAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Suficiencia muestran una tendencia favorable, por cuanto no se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.6. Variable Correspondencia

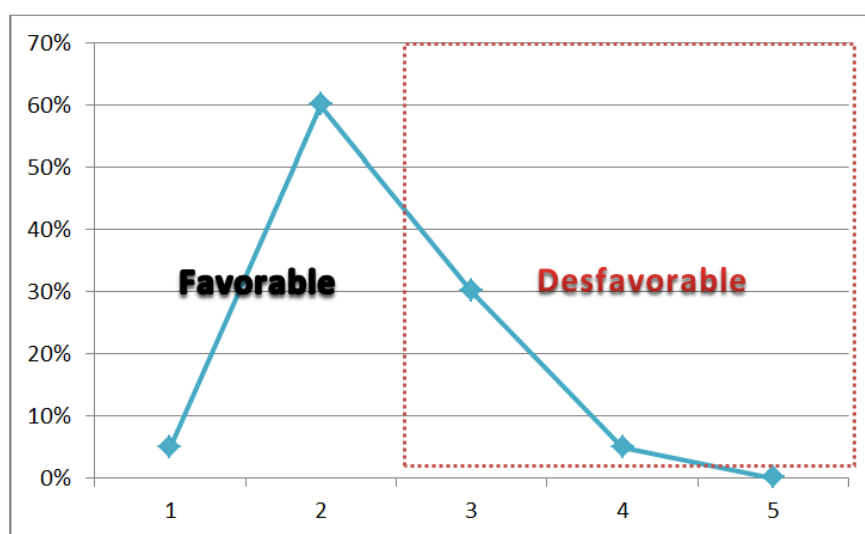
Tabla 3.9. Variable Correspondencia

Variable	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
6 Correspondencia	9	¿El salario percibido corresponde a sus conocimientos y habilidades que posee?	1	12	6	1	0	20
Factor Promedial			1,0	12,0	6,0	1,0	0,0	20,0

Variable N°6	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Correspondencia	1 Mda (Muy De Acuerdo)	1,0	5%
	2 Da (De Acuerdo)	12,0	60%
	3 I (Indeciso)	6,0	30%
	4 Ds (Desacuerdo)	1,0	5%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.30. Variable Correspondencia



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(MDA - 5\%) + (DA - 60\%) = (65\% > 50\%)$ FAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Correspondencia muestran una tendencia favorable, por cuanto no se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.7. Variable Vinculación

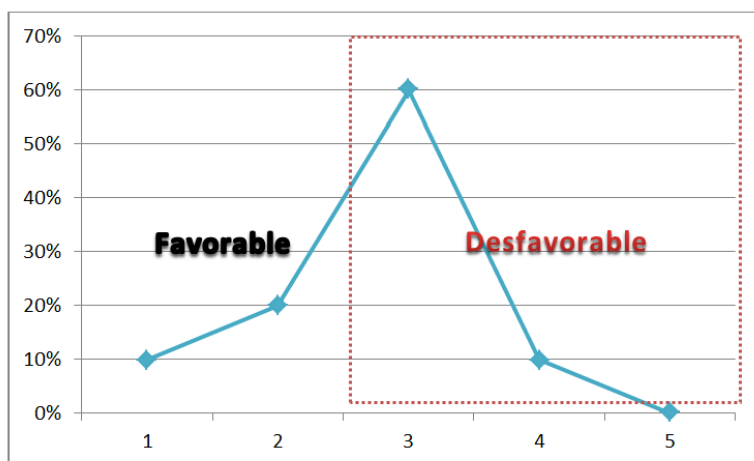
Tabla 3.10. Variable Vinculación

Variable	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
7 Vinculación	10	¿El salario que percibe está conforme al trabajo que realiza?	2	4	12	2	0	20
Factor Promedial			2,0	4,0	12,0	2,0	0,0	20,0

Variable N°7	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Vinculación	1 Mda (Muy De Acuerdo)	2,0	10%
	2 Da (De Acuerdo)	4,0	20%
	3 I (Indeciso)	12,0	60%
	4 Ds (Desacuerdo)	2,0	10%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.31. Variable Vinculación



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(I - 60\%) + (DS - 10\%) = (70\% > 50\%)$
 DESFAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Vinculación muestran una tendencia desfavorable, por cuanto se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.8. Variable Percepción

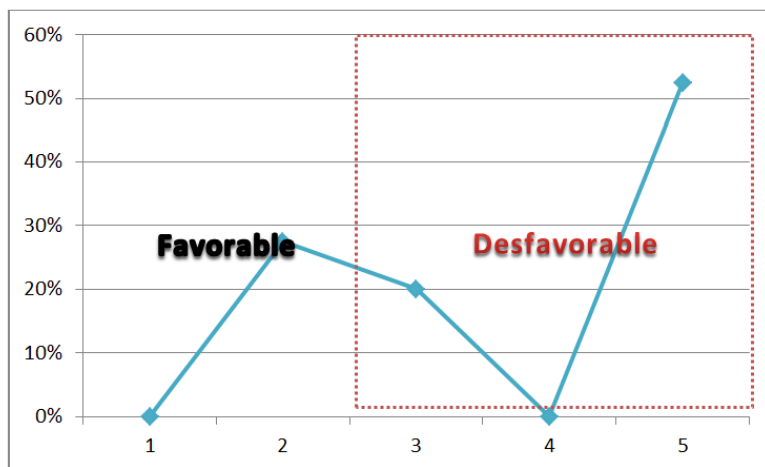
Tabla 3.11. Variable Percepción

Dimensión	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
8 Percepción	11	¿Conoce que aspectos se evalúan para otorgar méritos e incentivos?	0	5	3	0	12	20
	12	¿Conoce las formas en que la empresa incentiva y otorga méritos a sus trabajadores?	0	6	5	0	9	20
Factor Promedial			0,0	5,5	4,0	0,0	10,5	20,0

Variable N°8	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Percepción	1 Mda (Muy De Acuerdo)	0,0	0%
	2 Da (De Acuerdo)	5,5	27,5%
	3 I (Indeciso)	4,0	20%
	4 Ds (Desacuerdo)	0,0	0%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	10,5	52,5%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.32. Variable Percepción



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(I - 20\%) + (MDS - 52,5\%) = (72,5\% > 50\%)$ DESFAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Percepción muestran una tendencia desfavorable, por cuanto se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.9. Variable Coherencia

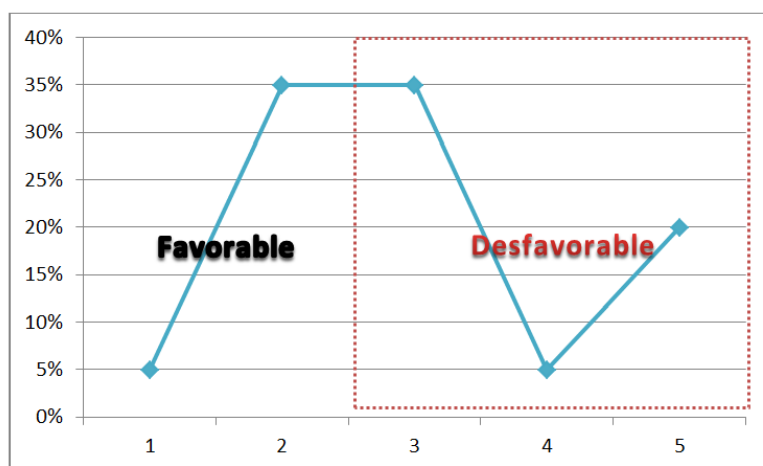
Tabla 3.12. Variable Coherencia

Dimensión	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
9	Coherencia	13	¿Los trabajadores que más se destacan en sus labores son quienes más méritos e incentivos reciben?					
			1	7	7	1	4	20
		Factor Promedial	1,0	7,0	7,0	1,0	4,0	20,0

Variable N°9	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Coherencia	1 Mda (Muy De Acuerdo)	1,0	5%
	2 Da (De Acuerdo)	7,0	35%
	3 I (Indeciso)	7,0	35%
	4 Ds (Desacuerdo)	1,0	5%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	4,0	20%
	Total	20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.33. Variable Coherencia



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(I - 35\%) + (DS - 5\%) + (MDS - 20\%) = (60\% > 50\%)$ DESFAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Coherencia muestran una tendencia desfavorable, por cuanto se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.10. Variable Justeza

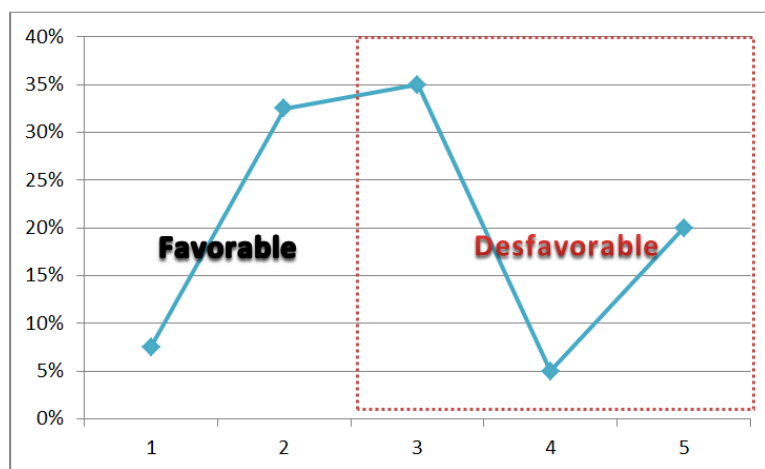
Tabla 3.13. Variable Justeza

Dimensión	N° Preguntas	Resultados						
		M	da	I	Ds	Mds		
10 Justeza	14	¿Los incentivos y méritos son otorgados en forma equitativa?	2	10	6	1	1	20
	15	¿Sus horas extras son reconocidas conforme a la ley?	1	3	8	1	7	20
Factor Promedial			1,5	6,5	7,0	1,0	4,0	20

Variable N° 10	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Justeza	1 Mda (Muy De Acuerdo)	1,5	8%
	2 Da (De Acuerdo)	6,5	33%
	3 I (Indeciso)	7,0	35%
	4 Ds (Desacuerdo)	1,0	5%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	4,0	20%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.34. Variable Justeza



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(I - 35\%) + (DS - 5\%) + (MDS - 20\%) = (60\% > 50\%)$ DESFAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Justeza muestran una tendencia desfavorable, por cuanto se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.11. Variable Seguridad

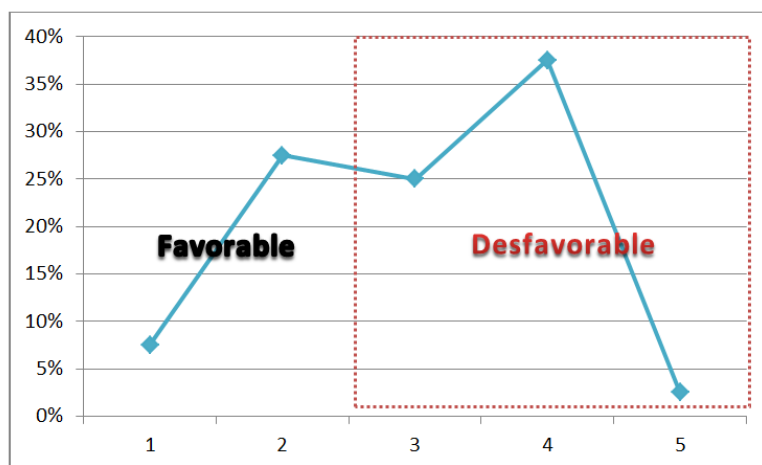
Tabla 3.14. Variable Seguridad

Dimensión	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
11 Seguridad	16	¿El trabajo que realiza está sujeto a las normas de seguridad laboral?	1	5	5	8	1	20
	17	¿La empresa brinda instrumentos de seguridad para realizar sus funciones?	2	6	5	7	0	20
Factor Promedial			1,5	5,5	5,0	7,5	0,5	20,0

Variable N°11	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Seguridad	1 Mda (Muy De Acuerdo)	1,5	7,5%
	2 Da (De Acuerdo)	5,5	27,5%
	3 I (Indeciso)	5,0	25%
	4 Ds (Desacuerdo)	7,5	37,5%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,5	2,5%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.35. Variable Seguridad



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(I - 25\%) + (DS - 37,5\%) + (MDS - 2,5\%) = (65\% > 50\%)$ DESFAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Seguridad muestran una tendencia desfavorable, por cuanto se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.12. Variable Higiene

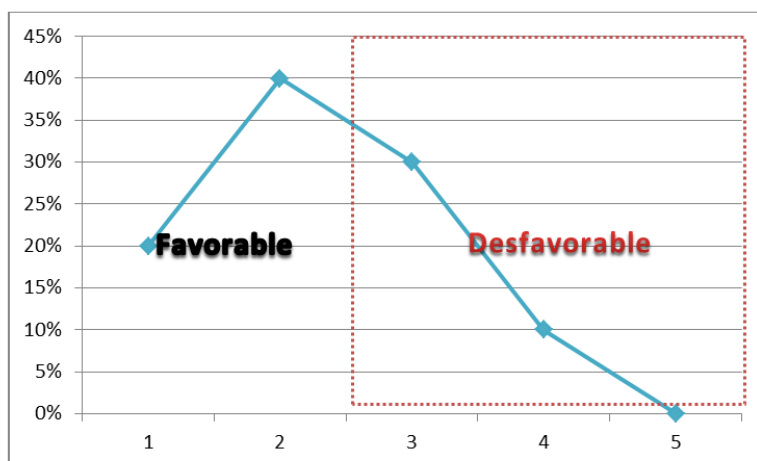
Tabla 3.15. Variable Higiene

Dimensión	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
12	Higiene	18	¿Existen buenas condiciones ambientales en el lugar donde realiza su trabajo?					
Factor Promedial			4,0	8,0	6,0	2,0	0,0	20,0

Variable N°12	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Higiene	1 Mda (Muy De Acuerdo)	4,0	20%
	2 Da (De Acuerdo)	8,0	40%
	3 I (Indeciso)	6,0	30%
	4 Ds (Desacuerdo)	2,0	10%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.36. Variable Higiene



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(MDA - 20\%) + (DA - 40\%) = (60\% > 50\%)$ FAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Higiene muestran una tendencia favorable, por cuanto no se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.13. Variable Ergonómica

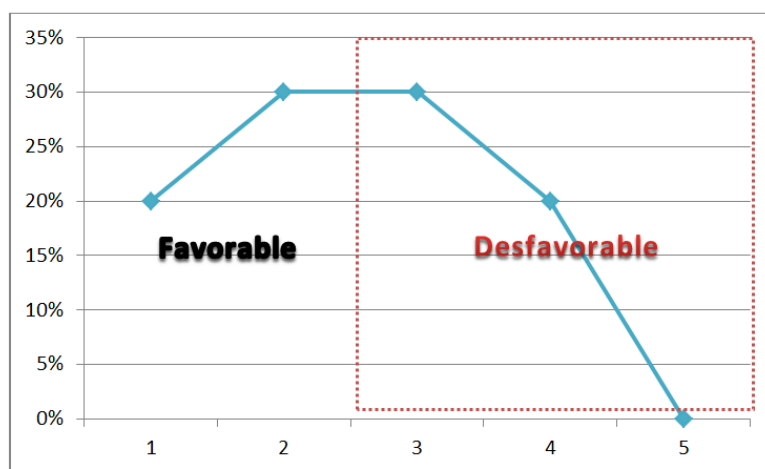
Tabla 3.16. Variable Ergonómica

Dimensión	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
13	Ergonómicas	19	¿Los equipos, herramientas y útiles de trabajo le permiten realizar su trabajo cómodamente?					
			4	6	6	4	0	20
Factor Promedial			4,0	6,0	6,0	4,0	0,0	20,0

Variable N°13	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Ergonómicas	1 Mda (Muy De Acuerdo)	4,0	20%
	2 Da (De Acuerdo)	6,0	30%
	3 I (Indeciso)	6,0	30%
	4 Ds (Desacuerdo)	4,0	20%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.37. Variable Ergonómica



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(I - 30\%) + (DS - 20\%) = (50\% = 50\%)$ DESFAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Ergonómicas muestran una tendencia desfavorable, por cuanto se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.14. Variable Horario

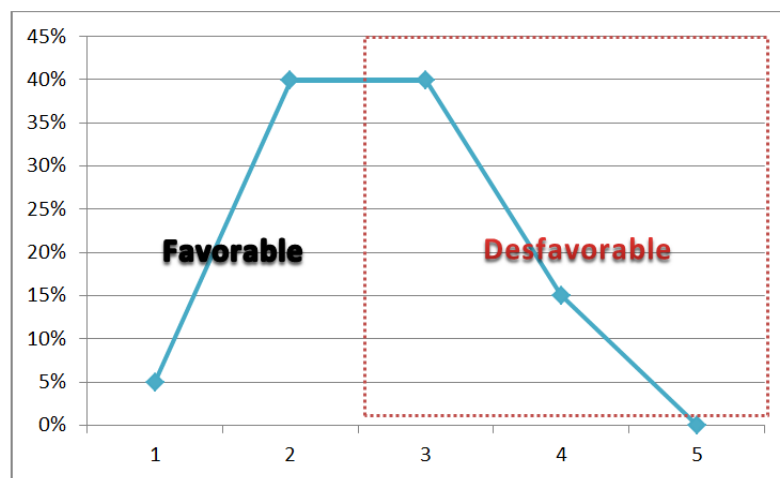
Tabla 3.17. Variable Horario

Variable	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
14	Horario	20	¿El horario de trabajo le permite tiempo de descanso suficiente?					
			1	8	8	3	0	20
			Factor Promedial					
			1,0	8,0	8,0	3,0	0,0	20,0

Variable N°14	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Horario	1 Mda (Muy De Acuerdo)	1,0	5%
	2 Da (De Acuerdo)	8,0	40%
	3 I (Indeciso)	8,0	40%
	4 Ds (Desacuerdo)	3,0	15%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%
	Total	20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.38. Variable Horario



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(I - 40\%) + (DS - 15\%) = (55\% > 50\%)$
 DESFAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Horario muestran una tendencia desfavorable, por cuanto se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.15. Variable Mantenimiento

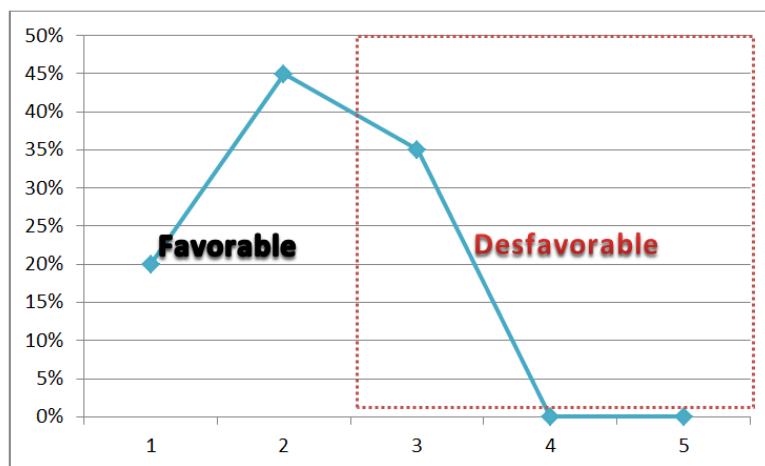
Tabla 3.18. Variable Mantenimiento

Variable	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
15 Mantenimiento	21	¿Las condiciones de alimentación, atención a la salud y transporte están acorde a sus necesidades?	4	9	7	0	0	20
Factor Promedial			4,0	9,0	7,0	0,0	0,0	20,0

Variable N°15	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Mantenimiento	1 Mda (Muy De Acuerdo)	4,0	20%
	2 Da (De Acuerdo)	9,0	45%
	3 I (Indeciso)	7,0	35%
	4 Ds (Desacuerdo)	0,0	0%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	0,0	0%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.39. Variable Mantenimiento



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(MDA - 20\%) + (DA - 45\%) = (65\% > 50\%)$
FAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Mantenimiento muestran una tendencia favorable, por cuanto no se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.8.16. Variable Desarrollo

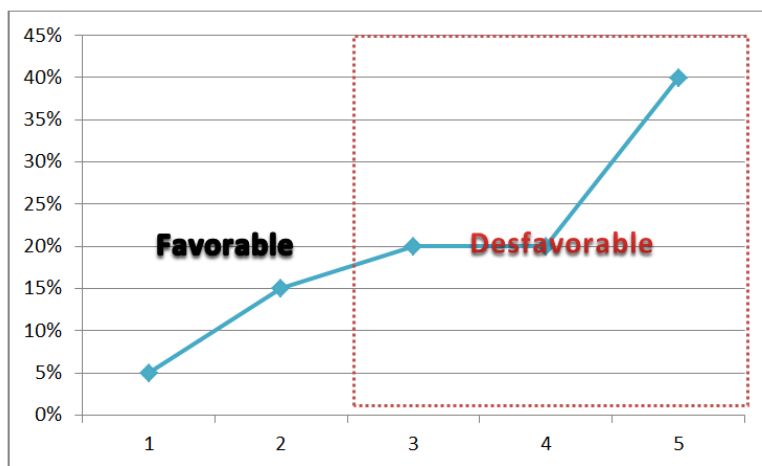
Tabla 3.19. Variable Desarrollo

Variable	N°	Preguntas	Resultados					
			Mda	Da	I	Ds	Mds	T
16 Desarrollo	22	¿La empresa se preocupa e invierte en el desarrollo de habilidades y conocimientos de sus trabajadores?	1	3	4	4	8	20
Factor Promedial			1,0	3,0	4,0	4,0	8,0	20,0

Variable N°16	Opciones	Factor Promedial	% F Promedial
Desarrollo	1 Mda (Muy De Acuerdo)	1,0	5%
	2 Da (De Acuerdo)	3,0	15%
	3 I (Indeciso)	4,0	20%
	4 Ds (Desacuerdo)	4,0	20%
	5 Mds (Muy Desacuerdo)	8,0	40%
Total		20,0	100%

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Figura 3.40. Variable Desarrollo



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Análisis técnico:

Proporción de factores promediales: $(I - 20\%) + (DS - 20\%) + (MDS - 40\%) = (80\% > 50\%)$ DESFAVORABLE. La gráfica establece que los factores promediales de la variable Desarrollo muestran una tendencia desfavorable, por cuanto se requiere de una propuesta de mejora.

3.1.9. Esquema del plan de mejora de satisfacción laboral

Tabla 3.20. Estrategias

Variables que requieren de retroalimentación	Factores clave de mejora	N°	Estrategia
1 Vinculación	Concordancia de salarios e incentivos	1	Reestructurar los salarios y el otorgamiento de incentivos.
2 Percepción	Evaluación de méritos e incentivos	2	Socializar las formas en que la empresa otorga méritos e incentivos.
	Formas de méritos e incentivos	3	Plantear políticas para el otorgamiento de méritos e incentivos.
3 Coherencia	Correspondencia de méritos e incentivos	4	Mejorar las expectativas de los colaboradores respecto a su trabajo.
4 Justeza	Equidad de méritos e incentivos	5	Crear una escala de rendimiento laboral.
	Trabajo adicional	6	Controlar las horas suplementarias y extraordinarias.
5 Seguridad	Normas	7	Elaborar normas de seguridad laboral.
	Instrumentos	8	Implementar instrumentos de seguridad.
6 Ergonómicas	Comodidad	9	Adecuar los sitios de trabajo.
7 Horario	Descanso	10	Reajustar los tiempos de descanso y trabajo.
8 Desarrollo	Capacitación	11	Implementar programas de capacitación encaminados a la especialización del puesto de trabajo.

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

3.2. Escala de rendimiento

Dentro de la escala de rendimiento se solicitó al gerente de la empresa que asignara un valor del uno al diez al rendimiento de cada trabajador incluido el mismo, con los cuales se procedió a realizar una regla de tres en la que el número asignado pueda ser valorado en una escala del uno al cinco. Posteriormente se sacó un promedio de satisfacción laboral por cada una de las encuestas llenadas por los trabajadores.

Tabla 3.21. Rendimiento

N°	Detalle	Calificación sobre 10	Calificación promedio 1 - 5	Satisfacción laboral
1	Trabajador	9	4,5	3,22
2	Trabajador	10	5	4,18
3	Trabajador	10	5	3,91
4	Trabajador	9	4,5	4,09
5	Trabajador	10	5	4,05
6	Trabajador	10	5	4,27
7	Trabajador	10	5	3,59
8	Trabajador	8	4	3,41
9	Trabajador	8	4	3,64
10	Trabajador	10	5	3,59
11	Trabajador	8	4	2,82
12	Trabajador	6	3	3,36
13	Trabajador	6	3	3,36
14	Trabajador	8	4	3,09
15	Trabajador	8	4	3,23
16	Trabajador	8	4	3,14
17	Trabajador	10	5	3,73
18	Trabajador	6	3	4,05
19	Trabajador	10	5	2,91
20	Trabajador	10	5	3,23
Factor promedio		8,7	4,35	3,5435

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

3.2.1. Propuestas para el plan de mejora de la satisfacción laboral

Tabla 3.22. Propuesta Vinculación

Vinculación - Propuesta N°1					
Objetivo: Corresponder los resultados del trabajo con el salario y los incentivos.					
Estrategia: Reestructurar los salarios y el otorgamiento de incentivos.					
N°	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Definir y aplicar los salarios acordes a los puestos de trabajo.	Gerente			Mes de abril del 2017
2	Utilizar los resultados de la escala de rendimiento laboral para otorgar incentivos.	Gerente		Equipo de Computo	Conforme el requerimiento de la empresa.

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Tabla 3.23. Propuesta Percepción

Percepción – Propuesta N°2					
Objetivo: Establecer la importancia de ser partícipes de los méritos e incentivos.					
Estrategia: Socializar las formas en que la empresa otorga méritos e incentivos.					
N°	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Realizar reuniones mensuales donde se otorguen méritos e incentivos a quienes cumplen con las metas.	Gerente Administrador	- Tablero informativo		Mes de Junio del 2017

Objetivo: Dar méritos e incentivos donde los colaboradores más potencian su esfuerzo.

Estrategia: Plantear políticas para el otorgamiento de méritos e incentivos.

Tabla 3.23. (Cont.)

Nº	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Analizar las actividades más relevantes de los Colaboradores.	Gerente			
2	Definir una forma para establecer y reconocer el mérito o esfuerzo de los colaboradores a través de incentivos.	Gerente		Equipo de Computo	Mes de Agosto del 2017

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Tabla 3.24. Propuesta Coherencia

Coherencia – Propuesta N°3					
Objetivo: Estimular a los colaboradores para sacar su máximo potencial.					
Estrategia: Mejorar las expectativas de los colaboradores respecto a su trabajo.					
Nº	Actividades Esenciales	Responsable Directo	Recursos Requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Elaborar valores corporativos de la empresa.	Gerente		Equipo de computo	Mes de Marzo del 2017
2	Implementar seguros de vida.	Gerente Administrador	- Papel - Carpetas	Equipo de cómputo - Internet	Año 2018
3	Elaborar un calendario de vacaciones.	Administrador	Papel	Equipo de cómputo - Impresora	Mes de diciembre del 2017

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Tabla 3.25. Propuesta Justeza

Justeza – Propuesta N°4					
Objetivo: Conceder los méritos e incentivos conforme a una escala de rendimiento laboral.					
Estrategia: Crear una escala de rendimiento laboral.					
N°	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Determinar aspectos de evaluación para la escala de rendimiento laboral.	Gerente			Mes de Julio del 2017
2	Diseñar una escala de rendimiento laboral.	Gerente Administradora	–	Equipo de computo	
3	Informar acerca de los aspectos evaluados dentro la escala de rendimiento laboral.	Gerente	Papel	Equipo de cómputo - Impresora	Mes de Agosto del 2017
Objetivo: Aplicar el reglamento de horas suplementarias y extraordinarias.					
Estrategia: Controlar las horas suplementarias y extraordinarias.					
N°	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Elaborar una hoja de control de horas suplementarias y extraordinarias por cada colaborador.	Secretaria	Papel	Equipo de cómputo - Impresora	Mes de Mayo del 2017

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Tabla 3.26. Propuesta Seguridad

Seguridad – Propuesta N°5					
Objetivo: Establecer normas de seguridad laboral.					
Estrategia: Elaborar normas de seguridad laboral.					
N°	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Asesorarse con especialista en seguridad ocupacional.	Gerente			Mes de Septiembre del 2017
2	Crear un Reglamento de normas de seguridad laboral de la empresa.	Gerente Especialista	–	Equipo de Computo	

Tabla 3.26. (Cont.)

Objetivo: Proteger el bienestar físico de los colaboradores.

Estrategia: Implementar instrumentos de seguridad.

Nº	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Definir los instrumentos de seguridad necesarios de adquirir.	Gerente		Equipo de computo	Mes de Septiembre del 2017
2	Adquirir instrumentos de seguridad para todos quienes lo necesiten.	Administradora			Mes de Octubre del 2017
3	Capacitar para el uso de los instrumentos de seguridad.	(Capacitador)			Mes de Noviembre del 2017
4	Controlar periódicamente el uso debido de los instrumentos de seguridad.	Jefe Logística			Mes de diciembre del 2017

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Tabla 3.27. Propuesta Ergonómica**Ergonómicas – Propuesta N° 6**

OBJETIVO: Brindar un ambiente de trabajo óptimo.

ESTRATEGIA: Adecuar los sitios de trabajo.

Nº	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Determinar los sitios de trabajo que necesitan atención.	Gerente		Equipo de computo	Mes de Mayo del 2017
2	Adecuar los equipos, herramientas y útiles de trabajo.	Administradora			
3	Invertir en el mejoramiento de la infraestructura.	Gerente	Muebles Escritorios	-	Conforme el requerimiento de la empresa.
4	Invertir en la decoración y mantenimiento de las oficinas.	Gerente	Pintura Instrumentos de aseo	-	

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Tabla 3.28. Propuesta Horario

Horario – Propuesta N°7					
Objetivo: Establecer horarios adecuados de trabajo y descanso para los colaboradores.					
Estrategia: Reajustar los tiempos de descanso y trabajo.					
N°	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Aplicar los horarios de ingreso y salida.	Gerente			Mes de Marzo del 2017
2	Definir la duración del tiempo de descanso.	Gerente			
3	Implementar una hoja de control de ingreso y egreso del personal.	Secretaria	Hojas – Esfero	Equipo de Cómputo – Impresora	
4	Establecer las metas y objetivos por área de trabajo	Gerente Administradora	–	Equipo de Computo	

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Tabla 3.29. Propuesta Desarrollo

Desarrollo – Propuesta N°8					
Objetivo: Fomentar el mejoramiento del desempeño laboral.					
Estrategia: Implementar programas de capacitación encaminados a la especialización del puesto de trabajo.					
N°	Actividades esenciales	Responsable directo	Recursos requeridos		Periodo de ejecución estimado
			Materiales	Tecnológicos	
1	Identificar necesidades de capacitación de acuerdo a las brechas existentes.	Gerente		Equipo de Computo	Año 2018
2	Informar a los colaboradores en qué se debe capacitar para poder acceder a diferentes puestos de la empresa.	Gerente			
3	Elaborar un programa de capacitación de acuerdo a lo requerido.	Gerente Administradora	–	Equipo de Computo	
4	Crear alianzas con otras empresas o instituciones para solventar el costo de las capacitaciones.	Gerente	Papel – Sobres	Equipo de Computo	

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

- Se elaboró un marco teórico referencial sobre los elementos fundamentales de la satisfacción laboral, los cuales formaron un punto de partida para entender los orígenes, conceptos, enfoques actuales entre otros, lo que sirvió de ayuda para ampliar el panorama de estudio y para posteriormente interpretar los resultados.
- Mediante el desarrollo de los instrumentos metodológicos se hallaron las técnicas más adecuadas que permitieron recolectar información, organizar y formar parámetros con el fin de orientar y facilitar las futuras decisiones.
- Dentro de las dimensiones estudiadas en el marco teórico se pudieron seleccionar las variables esenciales que han estado afectando la satisfacción laboral de los trabajadores de Anguetrans, de las cuales se seleccionaron 16 variables donde 8 de ellas obtuvieron un resultado de retroalimentación (Vinculación con 70%, percepción con 72,5%, coherencia con 60%, justeza con 60%, seguridad con 65%, ergonómicas con 50%, horario con 55%, desarrollo con 80%), se presume que influyen desfavorablemente en la satisfacción laboral de los trabajadores.
- Con base al diagnóstico obtenido se propone un plan de mejoramiento tomando en consideración la necesidad de retroalimentar las variables con tendencia desfavorable identificadas en los tiempos propuestos.

4.2. Recomendaciones

- Usar el marco teórico referencial como fundamento para futuras indagaciones o estudios acerca de la satisfacción laboral en la empresa.

- Proporcionar datos exactos que permitan contribuir al desarrollo de instrumentos más eficaces para el uso en las encuestas y entrevistas, y de esta manera obtener una mejor apreciación de los resultados.
- Elaborar para el próximo año un análisis de las variables esenciales que se consideraron en el presente estudio, para que mediante un cuestionario se pueda determinar si las variables negativas han podido ser mejoradas y que posición mantienen las variables restantes.
- Aplicar el plan de mejoramiento de la satisfacción laboral de la empresa Anguetrans en Santo Domingo, realizando una supervisión y seguimiento técnico del proceso sobre las estrategias planteadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Corzo, E. y Noris González Cofiño, 2011. *Encuestas y estudios del clima, cultura y satisfacción en las organizaciones laborales*. (En línea)
- Chiavenato, I. (9ª. ed.) (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: Mc.Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (9a. ed.) (2012). *Administración de recursos humanos. El Capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral. *Descripción teórica de sus determinante*, 12(16).
Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García Viamontes, D. (julio 2010): Satisfacción Laboral. *Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Hackman, R. y G. Oldham, 1980. *Wesley Organization Development, Series* (En línea)
- Koontz H. y H Weihreich (1987). *Elementos de Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Márquez Pérez, M. (2006). Satisfacción laboral. *¿Qué es la satisfacción laboral?*
Recuperado de http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboral-que_es_la_satisfaccion_laboral/16141-2.
- Martínez, M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Robbins, S. pág. 780 (1994). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). (L. Fernández & V. Alba, Trads). México: Pearson.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a los colaboradores

ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PESADO ANGUETRANS S.A. DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS										
FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION						Fecha:				
ESCALA	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	OPCIONES				
PUNTOS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
DIMENSIONES		Nº	PREGUNTAS			MDS	DS	I	DA	MDA
1	Variedad de habilidad	1	¿Cuenta usted con las habilidades necesarias para ejecutar el trabajo asignado?							X
2	Autonomía	2	¿Tiene usted la posibilidad de decidir la programación de su trabajo?						X	
3	Cohesión	3	¿La empresa establece metas grupales alcanzables en periodos de tiempo coherentes?			X				
		4	¿Entre compañeros se mantienen unidos hasta alcanzar las metas propuestas?							X
4	Atractivo	5	¿Se siente cómodo con el nivel de apoyo por parte de sus compañeros durante el trabajo?							X
		6	¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?							X
5	Suficiencia	7	¿El ingreso que percibe le permite satisfacer sus necesidades personales?			X				
		8	¿Se siente incentivado para realizar su trabajo y alcanzar las metas propuestas?							X
6	Correspondencia	9	¿Es salario percibido corresponde a sus conocimientos y habilidades que posee?						X	
7	Vinculación	10	¿El salario que percibe está conforme al trabajo que realiza?				X			

Anexo A-1. (Cont.)

8	Percepción	11	¿Conoce que aspectos se evalúan para otorgar méritos e incentivos?	✓				
		12	¿Conoce las formas en que la empresa incentiva y otorga méritos a sus trabajadores?				✓	
9	Coherencia	13	¿Los trabajadores que más se destacan en sus labores son quienes más méritos e incentivos reciben?				✓	
10	Justeza	14	¿Los incentivos y méritos son otorgados en forma equitativa?				✓	
		15	¿Sus horas extras son reconocidas conforme a la ley?	✓				
11	Seguridad	16	¿El trabajo que realiza está sujeto a las normas de seguridad laboral?		✓			
		17	¿La empresa brinda instrumentos de seguridad para realizar sus funciones?		✓			
12	Higiene	18	¿Existen buenas condiciones ambientales en el lugar donde realiza su trabajo?				✓	
13	Ergonómicas	19	¿Los equipos, herramientas y útiles de trabajo le permiten realizar su trabajo cómodamente?		✓			
14	Horario	20	¿El horario de trabajo le permite tiempo de descanso suficiente?				✓	
15	Mantenimiento	21	¿Las condiciones de alimentación, atención a la salud y transporte están acorde a sus necesidades?					✓
16	Desarrollo personal y profesional	22	¿La empresa se preocupa e invierte en el desarrollo de habilidades y conocimientos de sus trabajadores?	✓				

Anexo B. Fotografías

Anexo B-1. Compañía de Carga Pesada Anquetrans S.A.



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Anexo B-2.



Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016

Anexo B-3.

Elaborado por: Roxana Vásquez, 2016